

## **Všeobecné podmienky pre poskytovanie služieb spoločnosti Marketinger s.r.o.**

### **Článok I. Úvodné ustanovenia a vymedzenie základných pojmov**

1. Spoločnosť Marketinger s.r.o. IČO: 48013145, so sídlom Liptovská 31, 821 09 Bratislava je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., odd. Sro, vložka č. 101973/B, ďalej len „Marketinger“.
2. Spoločnosť Marketinger s.r.o. poskytuje služby v oblasti počítačových služieb a službami súvisiacimi s počítačovým spracovaním údajov.
3. Tieto všeobecné podmienky spoločnosti Marketinger pre poskytovanie služieb (ďalej len „VP“) ustanovujú podmienky využívania služieb poskytovaných spoločnosťou Marketinger všetkým právnickým a fyzickým osobám (ďalej len „Klient“), ktoré používajú alebo požadujú poskytovanie služieb spoločnosti Marketinger.
4. Poskytovateľ služieb sa pre účely týchto VP rozumie spoločnosť Marketinger, alebo ním poverená osoba ktorá poskytuje služby, ( ďalej len „Marketinger“ . )
5. Záujemcom o poskytovanie služieb je fyzická alebo právnická osoba, ktorá má záujem vstúpiť do obchodného vzťahu s Marketingerom a ktorá zašle spoločnosti Marketinger objednávku alebo ju požiadala o uzatvorenie Zmluvy.
6. Klient (ďalej len „Klient“ ) sa pre účely týchto VP rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá vstúpila do obchodného vzťahu s Marketingerom
7. Službami (ďalej len „Služby“) sa pre účely týchto VP rozumejú služby, ktoré Marketinger v zmysle tej ktorej Objednávky alebo Zmluvy poskytne a to najmä počítačové služby a služby súvisiace s počítačovým spracovaním údajov.
8. Návrh Zmluvy (ďalej len „ Návrh Zmluvy“) pre účely týchto VP vyjadruje vôľu Marketingeru a Klienta uzavrieť konkrétny druh Zmluvy a to či už Zmluvu o dielo, Zmluvu o spolupráci, Licenčnú zmluvu, či iný dohodnutý druh Zmluvy. Pod návrhom Zmluvy sa rozumie aj Objednávka.
9. Zmluva vzniká v okamihu podpísania Zmluvy oboma zmluvnými stranami alebo okamihom potvrdenia Záväznej Objednávky Marketingerom. Od tohto momentu vzniká medzi Marketingerom a Klientom zmluvný vzťah so vzájomnými právami a povinnosťami.
10. Vzťahy medzi spoločnosťou Marketinger a Klientom pri poskytovaní a užívaní služieb sa riadia ustanoveniami Zmluvy, ustanoveniami zákona, Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení, ako aj ďalšími platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
11. Spoločnosť Marketinger poskytuje služby na celom území Európskej únie v závislosti od lokality Klienta a svojich technických možností.
12. „Cenníkom“ sa rozumie sadzobník cien spoločnosti Marketinger za poskytované služby.
13. Klient pri uzatváraní Zmluvy stanoví svoju zodpovednú osobu, ktorá ho zastupuje voči spoločnosti Marketinger. Do rúk, prípadne na adresu tejto osoby (ak je Klientom určená odchylné od jeho vlastnej adresy), zasiela spoločnosť Marketinger všetku korešpondenciu. Klient sa zaväzuje ihneď oznámiť spoločnosti Marketinger každú zmenu tejto osoby, resp. kontaktnej osoby.

### **Článok II. Objednanie Služieb**

1. Klient si môže objednať služby, ktoré je v ponuke Marketingeru na jeho stránke alebo

- po dohode s Marketingerom aj osobitné služby.
2. Služby si môže Klient objednať emailom na adresách :
    - [ahoj@marketinger.sk](mailto:ahoj@marketinger.sk)
    - [czirak@marketinger.sk](mailto:czirak@marketinger.sk)
    - [cernej@marketinger.sk](mailto:cernej@marketinger.sk)
    - [sucansky@marketinger.sk](mailto:sucansky@marketinger.sk)
- alebo písomne na adrese sídla spoločnosti.
3. **Každá Objednávka musí obsahovať:**
    - Meno klienta
    - Sídlo Klienta
    - Telefonické číslo alebo email
    - Dátum vystavenia Objednávky
    - Spôsob úhrady za služby**Objednávka pre právnické osoby musí obsahovať aj:**
    - Obchodné meno
    - IČO, DIČ a IČ DPH spoločnosti
    - Kontaktnú osobu a telefón
    - Fakturačnú adresu (ak je iná ako adresa dodania)
  4. V Objednávke Klient uvedenie konkrétnej požadovanej služby ako aj dátum požadovanej realizácie služby.
  5. Doručenie objednávky potvrdí Marketinger obratom, najneskôr do 2 ( dvoch ) pracovných dní od prijatia Objednávky emailom alebo poštou. Zároveň oznámi Klientovi výslednú cenu, resp. navrhovanú cenu a lehotu na realizáciu služby. Pracovníci Marketingeru môžu Klienta kedykoľvek kontaktovať dodatočne aj telefonicky, či e-mailom za účelom overenia Objednávky alebo doplnenia prípadných požadovaných informácií.
  6. Klient obratom potvrdí Závaznú Objednávku, ak súhlasí s cenou a lehotou realizácie služby.
  7. V prípade, ak Klient s cenou alebo lehotou realizácie služby nesúhlasí, bezodkladne oznámi túto skutočnosť Marketingeru. Je na dohode zmluvných strán, či bude Zmluva uzavretá, alebo nie.
  8. Doručením Závaznej Objednávky Marketingeru vznikne obchodný vzťah ( Zmluva ) medzi Klientom a Marketingerom. Klient sa tým zaväzuje za objednanú a dodanú službu zaplatiť celú cenu. Všetky potvrdené Závazné Objednávky sú záväzné pre obe zmluvné strany.
    - Zrušenie Závaznej Objednávky je zo strany Klienta možné do 24 hodín od objednania služby bez udania dôvodu. Klient môže Závaznú Objednávku zrušiť písomne alebo e-mailom na adrese [ahoj@marketinger.sk](mailto:ahoj@marketinger.sk). Po overení splnenia podmienok zrušenia Závaznej Objednávky potvrdí Marketinger Klientovi storno Závaznej Objednávky telefonicky alebo e-mailom. V prípade, že už bola suma za objednanú službu uhradená, Marketinger zašle peniaze späť na bankový účet Klienta alebo ich doručí iným spôsobom, ktorý si spolu dohodnú.
  9. Marketinger má právo zrušiť alebo odmietnuť Závaznú Objednávku alebo jej časť v prípade, keď nie je možné zabezpečiť objednanú službu alebo niektoré jej časti. V takomto prípade Klientovi ihneď vráti uhradenú sumu v plnej výške, pokiaľ bola uhradená, alebo mu ponúkne iné riešenie, ak s tým Klient súhlasí. Marketinger má právo zrušiť Závaznú Objednávku tiež v prípade, ak sa nemôže skontaktovať s Klientom (chybne uvedené alebo neuvedené kontaktné údaje, nedostupnosť, ...).

10. Klient potvrdením Objednávky potvrdzuje pravdivost' a správnost' údajov.
11. V prípade, že Klient s Marketingerom podpisuje listinnou formou Zmluvu, v tejto sa upravia vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán, pričom tieto môžu byť upravené aj inak, ako je uvedené v týchto VP.

### **Článok III. Zmluva a podmienky jej uzatvorenia**

1. Spoločnosť Marketinger na základe uzatvorenej Zmluvy sa zaväzuje Klientovi zrealizovať objednané služby v kvalite a rozsahu podľa Článku IV. týchto VP.
2. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy alebo Závaznej Objednávky sú VP.
3. Klient je povinný pred uzatvorením Zmluvy predložiť na požiadanie spoločnosti všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie potrebné pre uzatvorenie Zmluvy.
4. Spoločnosť Marketinger je oprávnená za účelom uzatvorenia Zmluvy overiť si zákonným spôsobom doklady, ako aj identifikačné údaje poskytnuté Klientom. Osoba konajúca v mene Klienta je povinná preukázať svoju totožnosť, ako aj oprávnenie na takéto konanie.
5. Zmluva sa uzatvára emailom alebo v písomnej forme na základe Zmluvy predloženej spoločnosťou Marketinger, pokiaľ nie je dohodnuté v jednotlivom prípade inak a nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu obidvoma zmluvnými stranami, ak nie je v nej výslovne uvedené inak.
6. Spoločnosť Marketinger je oprávnená odmietnuť uzatvorenie Zmluvy, ak
  - a) Záujemca o uzatvorenie Zmluvy nedáva záruku, že bude dodržiavať zmluvu,
  - b) Záujemca nesúhlasí s podmienkami Zmluvy

### **Článok IV. Popis poskytovaných služieb, ich kvalita a podmienky zriadenia**

1. Rozsah poskytovaných služieb, miesto a spôsob realizácie služieb vrátane lehoty realizácie služby sú uvedené v Zmluve alebo v Závaznej Objednávke.
2. Nevyhnutnou podmienkou poskytnutia služieb zo strany spoločnosti Marketinger je splnenie osobitných podmienok (najmä technických, administratívnych, poskytnutie požadovanej súčinnosti Klienta) zo strany Klienta, aby mohla spoločnosť Marketinger začať v určenej lehote realizovať služby a začať s ich poskytovaním v požadovanom rozsahu a kvalite.
3. Po dobu, po ktorú je Klient v omeškaní so splnením podmienok alebo poskytnutím potrebných materiálov, ktoré sú potrebné pre riadne poskytovanie služieb, nie je spoločnosť Marketinger v omeškaní s plnením si povinností.

### **Článok V. Dodacie podmienky**

1. Dodacie podmienky sú upravené v tej ktorej Závaznej Objednávke alebo Zmluve.
2. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania služieb zo strany Marketingeru, Marketinger je oprávnený jednostranne predĺžiť lehotu na dodanie služby, a to aj opakovane, o čom Marketinger vydá Klientovi potvrdenie. V prípade, že Klient s predĺžením lehoty nesúhlasí, môže Závaznú Objednávku stornovať, resp. od Zmluvy odstúpiť.
3. Miestom dodania služby je miesto uvedené v Závaznej Objednávke alebo Zmluve.
4. Za splnenie služby sa považuje dodanie služby formou reportu zaslaného z e-mailovej adresy obsahujúcej @marketing.sk a potvrdené Klientom akoukoľvek formou.

5. V prípade, ak Klient v lehote do 7 dní od obdržania reportu nepotvrdí prijatie reportu, považuje sa služba za dodanú a to bez výhrad.

## **Článok VI. Ceny za poskytované služby a platobné podmienky**

1. Cena za služby a jej jednotlivé zložky, ktoré je oprávnený účtovať Marketinger Klientom, sú stanovené v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách.
2. Ceny sú bez DPH.
3. Ku každej službe bude účtovaná DPH v súlade s platnými právnymi predpismi.
4. Zmluvné strany sa môžu dohodnúť aj na iných cenách, ako sú uvedené v Cenníku.
5. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, cena za poskytované služby sa platí po realizácii tej ktorej služby alebo za príslušné zúčtovacie obdobie po jeho skončení. Zúčtovacím obdobím je obdobie dohodnuté v Zmluve alebo v Závaznej Objednávke a to spravidla jeden kalendárny mesiac.
6. Spoločnosť Marketinger je oprávnená vystaviť Klientovi zálohovú faktúru na úhradu ceny služieb pred začatím fakturačného obdobia ak sa tak zmluvné strany dohodnú, alebo ak je tu dôvodný predpoklad, že Klient nebude riadne uhrádzať svoje záväzky.
7. V prípade, že služby majú byť poskytované len v časti zúčtovacieho obdobia, prislúcha spoločnosti Marketinger pomerná časť ceny za poskytované služby.
8. Vyúčtovanú cenu za poskytnuté služby, ako aj sumu účtovanú zálohovou faktúrou vystavenou podľa odseku 6 tohto Článku uhradí Klient na účet spoločnosti Marketinger v lehote splatnosti faktúry. Lehota splatnosti je 14 dní odo dňa doručenia faktúry, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. V prípade zálohovej faktúry je lehota splatnosti 7 dní odo dňa jej doručenia. Bankové spojenie je uvedené na faktúre.
9. Cena za poskytnuté služby alebo akýkoľvek záväzok Klienta voči spoločnosti sa považuje za riadne a včas uhradený okamihom pripísania celej sumy na účet spoločnosti Marketinger a to najneskôr v posledný deň splatnosti faktúry.
10. Spoločnosť Marketinger je oprávnená vystaviť a doručiť Klientovi v prípade jeho omeškania s úhradou faktúry upomienku. Za vystavenie a doručenie upomienky je spoločnosť Marketinger oprávnená účtovať poplatok vo výške 10 EUR.
11. V prípade omeškania Klienta s úhradou splatnej ceny za služby, ako aj ďalších poplatkov, je spoločnosť Marketinger oprávnená účtovať úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania až do zaplatenia s tým, že nárok na náhradu škody vzniknutej spoločnosti Marketinger nie je zaplatením úroku z omeškania dotknutý.
12. Ak je napriek písomnej výzve spoločnosti Marketinger Klient nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči nej, môže spoločnosť Marketinger postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmluvou inej osobe aj bez súhlasu Klienta. Toto právo spoločnosť Marketinger nemôže uplatniť, ak Klient ešte pred postúpením pohľadávky uhradil omeškaný peňažný záväzok v celom rozsahu vrátane príslušenstva. Pri postúpení pohľadávky odovzdá spoločnosť Marketinger postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.

## **Článok VII. Práva a povinnosti Marketingeru**

1. Spoločnosť Marketinger je povinná:
  - a) realizovať objednanú službu riadne a včas a v požadovanej kvalite

- b) predkladať Klientovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie služieb,
  - c) spracúvať osobné údaje Klientov podľa Článku X. týchto VP,
  - d) poskytovať služby špecifikované a dohodnuté Zmluvou,
  - e) informovať Klienta o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané služby,
  - f) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Klient požiadal spôsobom podľa podmienok, a to v rámci svojich technických a kapacitných možností,
  - g) zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa pri realizácii služby dozvedel
2. Okrem ďalších práv uvedených vo VP má spoločnosť Marketinger právo najmä:
- a) na zaplatenie ceny za poskytnuté služby Klientovi podľa Článku VI. týchto VP ,
  - b) na náhradu škody spôsobenej spoločnosti Marketinger Klientom,
  - c) overiť doklady a identifikačné údaje Klienta podľa Článku III. odseku 4 týchto VP,
  - d) vystaviť Klientovi zálohovú faktúru ešte pred ukončením fakturačného obdobia podľa Článku VI. odseku 6 týchto VP,
  - e) uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu za súhlasu a poskytnutia súčinnosti pôvodného a nového Klienta až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči spoločnosti Marketinger a ak je to technicky uskutočniteľné; za záväzkov voči spoločnosti Marketinger sa považuje pre účely tohto ustanovenia aj záväzkov Klienta pred lehotou splatnosti; na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Klient právny nárok,
  - f) odmietnuť uzatvorenie Zmluvy a poskytovanie služieb záujemcovi o ich poskytovanie v súlade s Článkom III. odseku 6 týchto VP,
  - g) uvádzať obchodné meno alebo názov Klienta a jeho označenie vo svojich propagačných a marketingových materiáloch, prípadne na webovej prezentácii svojich služieb,
  - h) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb v súlade s článkom XIV. týchto VP.

## **Článok VIII. Práva a povinnosti Klienta**

1. Klient je povinný:
- a) používať služby výlučne v súlade so zákonom, Zmluvou a VP, dodržiavať zásady správneho používania služieb, dodržiavať princípy dobrých mravov a verejného poriadku,
  - b) pravidelne uhrádzať cenu za poskytovanie služieb, podľa Zmluvy a Článku VI. týchto VP,
  - c) oznamovať po celý čas platnosti Zmluvy spoločnosti Marketinger písomne alebo e-mailom všetky zmeny kontaktných osôb, kontaktných alebo identifikačných údajov, resp. iných údajov týkajúcich sa Zmluvy a priložiť doklad preukazujúci takúto zmenu,
  - d) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti Marketinger všetku potrebnú súčinnosť, ktorá je potrebná na plnenie jej povinností zo Zmluvy,
  - e) vykonať všetky opatrenia potrebné k tomu, aby nebolo žiadnym spôsobom možné zneužitie služieb tretími osobami.
2. Klient má právo:
- a) na poskytovanie služieb za dohodnutú cenu, v rozsahu a podľa špecifikácie dohodnutej v Zmluve,
  - b) na bezplatné odstránenie poruchy v poskytovaní služieb v súlade s Článkom XIII. týchto VP,
  - c) na primeranú zľavu z odplaty za poskytovanie služieb v prípade nedodržania

- dohodnutej úrovne kvality služieb zo strany spoločnosti Marketinger v súlade s článkom XIII. týchto VP,  
d) ukončiť zmluvu v súlade s článkom XV. týchto VP.

### **Článok IX. Prevádzkové údaje**

1. Spoločnosť Marketinger je oprávnená spracúvať na účely realizácie Zmluvy alebo fakturácie prevádzkové údaje Klienta.
2. Spoločnosť Marketinger je oprávnená prevádzkové údaje poskytnúť svojim obchodným partnerom, daňovým a účtovným poradcom ako aj právnym zástupcom aj bez súhlasu Klienta.
3. Spoločnosť Marketinger nie je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje Klientov bez súhlasu dotknutej osoby a je povinná ich po skončení poskytovania služieb bezodkladne zlikvidovať alebo anonymizovať, okrem prípadov uvedených v zákone.
4. Ak je to potrebné na fakturáciu služieb Klientom a platieb za služby, spoločnosť Marketinger je oprávnená uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, počas ktorej možno faktúru právne napadnúť alebo uplatniť nárok na platbu.
5. Spoločnosť Marketinger je povinná poskytnúť prevádzkové údaje v prípade sporu súdu alebo orgánom činným v trestnom konaní.
6. V prípade začatia reklamácie, mimosúdneho riešenia sporu alebo súdneho konania, najmä sporov týkajúcich sa kvality služieb alebo fakturácie, je povinná spoločnosť Marketinger uchovávať prevádzkové údaje až do uplynutia lehoty, v ktorej je možné využiť všetky zákonné prostriedky, a to až do ich ukončenia. Rozsah uchovaných prevádzkových údajov je povinná spoločnosť Marketinger obmedziť na nevyhnutnú mieru.

### **Článok X. Osobné údaje, ich spracovanie a ochrana**

1. Všetky osobné údaje poskytnuté Klientom v rámci Závaznej Objednávky alebo Zmluvy sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov (ďalej ako „ZOOÚ“) a to v rozsahu údajov uvádzaných v Závaznej Objednávke alebo Zmluve.
2. Odoslaním Objednávky, resp. uzatvorením Zmluvy, dáva Klient v súlade so Zákomom. č. 122/2013 Z.z. súhlas Marketingeru so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia Zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie s Klientom, ale aj po úspešnom vybavení Objednávky pre účely plnenia zo Zmluvy a vedenie príslušnej evidencie (napr. pri vybavovaní reklamácií, vedení účtovníctva a pod.), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním. Osobné údaje sú spracované v rozsahu uvedenom v Objednávke alebo Zmluve. Klient má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom. Marketinger neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje Klientov žiadnej ďalšej osobe.
3. Ak Klient udelí spoločnosti Marketinger svoj súhlas je táto oprávnená využívať ním poskytnuté údaje na účely marketingu a to na uvedenie obchodného mena v referenciách, v ponukových materiáloch, prezentáciách a na stránke.
4. Spoločnosť Marketinger je povinná zlikvidovať osobné údaje bez zbytočného odkladu po tom, ako sa splnil účel ich spracovania a to najmä:

- a) boli ukončené všetky zmluvné vzťahy medzi Klientom a spoločnosťou Marketinger,
  - b) zanikli všetky záväzky Klienta voči spoločnosti Marketinger,
  - c) boli vybavené všetky reklamácie, žiadosti a nároky Klienta voči spoločnosti Marketinger,
  - d) uplynula lehota po ktorú je podľa zákona spoločnosť Marketinger povinná uchovávať osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi.
5. Spoločnosť Marketinger je povinná chrániť osobné údaje pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred akýmkoľvek inými neprípustnými formami spracúvania. Za týmto účelom spoločnosť Marketinger prijala primerané technické, organizačné a personálne opatrenia zodpovedajúce spôsobu spracúvania osobných údajov Klientov.
  6. Súhlas so spracovaním osobných údajov a zasielaním obchodných informácií je udelený na dobu neurčitú a je možné ho kedykoľvek zdarma odvolať výslovným a určitým prejavom v písomnej forme adresovanej Marketingeru, a to poštou alebo elektronicky na e-mail.

#### **Článok XI. Záväzok mlčanlivosti**

1. Spoločnosť Marketinger sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách o ktorých sa pri realizácii Zmluvy stretla.
2. Klient sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa zmluvného vzťahu.

#### **Článok XII. Zodpovednosť za škodu a jej náhrada**

1. Spoločnosť Marketinger a Klient zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia niektorej z ich povinností im vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného zmluvou a z platných právnych predpisov, pričom v prípade vzniku škody v dôsledku porušenia niektorej z povinností jednej zo zmluvných strán, je takáto zmluvná strana povinná uhradiť druhej zmluvnej strane, s výnimkou uvedenou v odseku 2 tohto Článku, jej skutočne vzniknutú škodu.
2. Spoločnosť Marketinger zodpovedá za škodu vzniknutú Klientovi porušením jej povinnosti poskytovať tomuto služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa Zmluvy, ako aj v prípade porušenia jej povinnosti odstrániť ich vady v stanovenej lehote len v prípade, že spoločnosť Marketinger porušenie takejto svojej povinnosti zavinila, pričom v takomto prípade je jej povinnosť na náhradu vzniknutej škody obmedzená maximálne do výšky ceny tej ktorej služby, ktorú je spoločnosť Marketinger oprávnená vyúčtovať Klientovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti spoločnosti Marketinger zakladajúcemu nárok Klienta na náhradu jemu vzniknutej škody, resp. do výšky ceny za jednotlivú službu.
3. Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá druhej zmluvnej strane za škodu jej vzniknutú v dôsledku porušenia niektorej z jej povinností vyplývajúcej zo Zmluvy, ak takéto porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť. Okolnosťou vylučujúcou zodpovednosť sa na účely tohto ustanovenia rozumie v súlade s ustanovením § 374 odseku 1 Obchodného zákonníka prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana

takúto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala (napr. vojna, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, rozhodnutie orgánu verejnej správy a pod.).

### **Článok XIII. Odstraňovanie porúch a Reklamačný poriadok**

1. Spoločnosť Marketinger sa zaväzuje poskytovať Klientovi služby tak, aby mohol užívať služby v požadovanom rozsahu a kvalite.
2. Klient má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaných službách, ktoré nezavinil.
3. Klient je povinný bezodkladne nahlásiť spoločnosti Marketinger všetky poruchy v poskytovaných službách telefonicky na kontaktné telefónne číslo, ktoré je k dispozícii na stránke Marketingeru. Nahlásenie poruchy musí okrem popisu problému obsahovať aj identifikáciu Klienta, meno spoločnosti a IČO, ako aj meno kontaktnej osoby a jej mobilné telefónne číslo pre účely čo najskoršieho odstránenia nahlásenej poruchy.
4. Klient je povinný potvrdiť nahlásenie poruchy aj písomne ( e-mailom) a to bez zbytočného omeškania od jej telefonického nahlásenia. Písomné nahlásenie poruchy musí obsahovať minimálne rovnaké údaje ako telefonické nahlásenie.
5. V prípade, že Klient nepotvrdí písomné nahlásenie poruchy podľa odseku 4 tohto Článku spoločnosť Marketinger nezodpovedá za odstránenie poruchy.
6. Nahlásením poruchy v zmysle odsekov 3 a 4 tohto Článku začína plynúť doba odstránenia poruchy. V rámci tejto doby je spoločnosť Marketinger povinná vykonať nevyhnutné opatrenia na odstránenie poruchy. Doba na odstránenie poruchy je stanovená na 48 hodín, pokiaľ bola porucha nahlásená počas pracovných dní v čase od 8,00 h. do 17,00 h. V inom čase začne doba odstránenia poruchy plynúť od 8,00 h. nasledujúceho dňa po dni nahlásenia poruchy, pokiaľ nie je v Zmluve dohodnuté inak.
7. Porucha sa považuje za odstránenú okamihom obnovenia poskytovania služieb alebo okamihom obnovenia dohodnutej úrovne ich kvality. Odstránenie poruchy spoločnosť Marketinger oznámi telefonicky.
8. V prípade poruchy je Klient povinný umožniť pracovníkom spoločnosti Marketinger, resp. ňou povereným osobám prístup k zariadeniam alebo k sieti za účelom odstránenia poruchy.
9. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu proti výške fakturovaných služieb alebo v prípade, že poruchy v zmysle odseku 2 tohto Článku nebudú odstránené v zmysle odseku 6 tohto Článku.
10. Prípadnú reklamáciu je Klient povinný podať písomne v lehote do 30 dní odo dňa kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na reklamáciu, pričom uplatnenie reklamácie proti výške faktúry nezbavuje Klienta povinnosti uhradiť fakturovanú sumu za poskytovanie služieb v lehote ich splatnosti. Reklamácia musí obsahovať identifikačné údaje spoločnosti, názov, sídlo, IČO, kontaktnú osobu, číslo Zmluvy a zrozumiteľným spôsobom popísaný predmet reklamácie. V prípade, že si Klient svoje právo v stanovenej lehote neuplatní, toto jeho právo uplynutím lehoty zanikne.
11. Reklamácie budú vybavované v lehote, zodpovedajúcej zložitosti a technickej či administratívnej náročnosti uplatnenej reklamácie, a to nasledovným spôsobom:



- a) jednoduché prípady reklamácií, do 15 dní,
  - b) zložitejšie prípady reklamácií, do 30 dní.
12. Ak spoločnosť Marketinger Klienta do 60 dní písomne neinformuje o výsledku prešetrenia reklamácie, reklamácia sa považuje za uznanú.
  13. V prípade, že spoločnosť Marketinger uzná uplatnenú reklamáciu Klienta za opodstatnenú, a to z dôvodu vzniku poruchy, za ktorú je spoločnosť Marketinger zodpovedná, poskytne Klientovi, ak sa v zmluve výslovne nedohodnú inak, zľavu z výšky ceny za poskytované služby vo výške 2 % z ceny za poskytnuté služby.
  14. V prípade, že reklamácia proti výške účtu alebo reklamácia poskytovaných služieb bude uznaná za opodstatnenú, bude peňažný nárok Klienta vyplývajúci z uznanej reklamácie zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa spoločnosť Marketinger nedohodne inak, resp. dobropisovaníá pri jednorázovej službe.
  15. V prípade, ak sa zistí, že reklamácia nie je opodstatnená spoločnosť Marketinger má nárok na úrok z omeškania odo dňa splatnosti reklamovanej úhrady vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania až do zaplatenia.

#### **Článok XIV. Obmedzenie a prerušenie poskytovania služieb**

1. Spoločnosť Marketinger je oprávnená obmedziť alebo prerušiť poskytovanie služieb z dôvodu
  - a) zneužívania poskytovaných služieb,
  - b) používania poskytovaných služieb na podporu, vytvorenie možností, alebo zapojenie sa do akejkoľvek nezákonnej alebo nevhodnej aktivity, t.j. aktivity v rozpore s dobrými mravmi alebo pravidlami slušnosti, najmä však na prenos urážlivej, obťažujúcej alebo zlomyseľnej komunikácie, alebo na šírenie poplašnej správy alebo výhražných informácií,
  - c) poskytovanie služieb tretím osobám bez písomnej dohody so spoločnosťou Marketinger,
  - d) ak Klient nezaplatí splatnú sumu za poskytnutú službu aj napriek písomnému upozorneniu zo strany spoločnosti Marketinger (ďalej len „upomienka“) ani v dodatočnej lehote 7 dní od doručenia upomienky, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
  - e) ak Klient podstatne poruší iné svoje zmluvné povinnosti aj napriek písomnému upozorneniu spoločnosti Marketinger.
2. V prípade, obmedzenia alebo prerušenia poskytovania služieb spoločnosťou Marketinger z dôvodov uvedených v odseku 1 písmeno d) tohto Článku obnoví spoločnosť Marketinger poskytovanie služieb Klientovi, až po úhrade splatnej sumy vrátane pokuty za upomienku.

#### **Článok XV. Trvanie a ukončenie Zmluvy**

1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom uvedeným v Závaznej Objednávke alebo v Zmluve a uzatvára sa na dobu, na ktorú sa zmluvné strany dohodnú. Zmluvnú strany sa môžu dohodnúť na uzavretí Zmluvy aj na dobu neurčitú.
2. Zmluvu uzavretú na dobu neurčitú možno ukončiť :
  - a) dohodou zmluvných strán,
  - b) výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu Výpovedná doba sú dva kalendárne mesiace a výpovedná doba začína plynúť prvý deň

- mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
3. Zmluvu uzavretú na dobu určitú možno ukončiť :
    - a) dohodou zmluvných strán,
    - b) výpoveďou z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu avšak jedine v prípade, ak služba ešte nebola poskytnutá. Výpovedná doba je jeden mesiac a začína plynúť prvý deň mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
  4. Zmluvu uzavretú na dobu určitú končí :
    - a) uplynutím doby, na ktorú bola uzavretá,
    - b) splnením účelu na ktorý bola uzavretá
  5. Zmluva zaniká :
    - a) uplynutím času v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú, ak nedôjde k zmene jej platnosti na dobu neurčitú
    - b) odstúpením od Zmluvy zo strany spoločnosti Marketinger alebo Klienta.
  6. Spoločnosť Marketinger je oprávnená odstúpiť od Zmluvy ak Klient :
    - a) nezaplatil cenu za poskytnuté služby ani do 30 dní po dni jej splatnosti ,
    - b) používa služby spôsobom, ktorý je v rozpore so Zmluvou,
    - c) opakovane porušuje Zmluvy alebo VP (najmä opakované omeškanie s úhradou ceny služby, zneužívanie poskytovanej služby).
  7. Klient je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak :
    - a) Marketinger si neplní svoje povinnosti v zmysle Zmluvy a to aj napriek skutočnosti, že bol na túto skutočnosť písomne upozornený,
    - b) neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Klientovi spoločnosťou Marketinger oznámená; ak spoločnosť Marketinger neoznámí podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Klient má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok, Klient nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie
    - c) spoločnosť Marketinger ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje služby podľa Zmluvy alebo ich neposkytuje v stanovenej kvalite, Klient má právo odstúpiť od Zmluvy do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Klienta, ak porušenie povinností spoločnosti Marketinger stále pretrváva,
    - d) spoločnosť Marketinger neoznámí Klientovi výsledok prešetrenia reklamácie podľa Článku XIII. VP, Klient má právo odstúpiť od Zmluvy do 30 dní odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
  8. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení jeho adresátovi.

## **Článok XVI. Dielo a licencia**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, ak pri realizácii služieb dôjde k vytvoreniu Diela v zmysle Zákona 185/2015 Z.z. Autorského zákona, ďalej len „Autorský zákon“ , udeľuje autor v zmysle § 19 ods. 1 Autorského zákona súhlas Klientovi na užívanie Diela.

2. Súhlas v zmysle odseku 1 týchto VP v spojení s § 65 Autorského zákona je považované za udelenie bezodplatnej Licencie.
3. V zmysle § 66 odsek 1 Autorského zákona Licencia je udelená na spôsob použitia Diela nevyhnutný na dosiahnutie účelu Zmluvy.
4. Klient je Dielo oprávnený užívať ako aj do neho vykonávať zmeny.
5. Klient nie je oprávnený bez súhlasu Marketingeru postúpiť toto Dielo tretej osobe.
6. Marketinger je oprávnený odstúpiť od Licenčnej zmluvy v zmysle § 73 Autorského zákona.

## **Článok XVII. Riešenie sporov**

1. Klient sa zaväzuje akýkoľvek prípadný spor so spoločnosťou Marketinger vo veci správnosti vyúčtovanej ceny za poskytnuté služby alebo ich kvality, o ktorom sa uskutočnilo reklamačné konanie a Klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, riešiť v dobrej viere prednostne vzájomným rokovaním so spoločnosťou Marketinger. V prípade, že ani do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti Klienta spoločnosti Marketinger o uskutočnenie rokovania sa spoločnosti Marketinger a Klientovi nepodarí dosiahnuť urovnanie sporu, je Klient oprávnený postúpiť vec vecne a miestne príslušnému súdu.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že prípadné spory budú prednostne riešiť dohodou zmluvných strán. Pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú na mimosúdnom doriešení prípadného sporu, je príslušným vecne a miestne príslušný súd SR.

## **Článok XVIII. Zmena Zmluvy, Podmienok a Cenník**

1. Klient má právo počas platnosti Zmluvy písomne požiadať o vykonanie jej zmeny. Zmluvu je možné zmeniť len na základe dohody oboch zmluvných strán, vo forme písomného dodatku k Zmluve, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Spoločnosť Marketinger si vyhradzuje právo na akúkoľvek jednostrannú zmenu VP alebo Cenníka v priebehu doby trvania Zmluvy.
3. Spoločnosť Marketinger sa zaväzuje oznámiť Klientovi podstatnú zmenu VP alebo Cenníka najmenej jeden mesiac pred nadobudnutím účinnosti takejto zmeny, pričom informuje Klienta o jeho práve odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak tieto zmeny neakceptuje.
4. Oznámenie o zmene podstatných podmienok uskutoční spoločnosť Marketinger na svojej webovej stránke
5. .

## **Článok XIX. Spoločné a záverečné ustanovenia**

1. Tieto VP nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia a účinnosť dňa 20.2.2017 a platia do vydania nových VP.
2. Text VP v slovenskom jazyku je záväzný.
3. Zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku. Pokiaľ tomu nebránia okolnosti na strane oboch zmluvných strán je možné Zmluvu uzavrieť aj v inom pre obe strany v zrozumiteľnom jazyku. Uzavretá Zmluva je Marketingerom archivovaná pre zabezpečenie úspešného plnenia tejto Zmluvy. Informácie o technických krokoch vedúcich až k uzavretiu Zmluvy sú jasné už zo samotného procesu objednávania

a Klient ich má možnosť kedykoľvek pred samotným odoslaním Objednávky alebo podpísaním Zmluvy skontrolovať a opraviť. Tieto VP sú uverejnené na stránkach Marketingeru a je tak zabezpečená ich archivácia a reprodukcia Klientom.

4. Klient podpísaním Zmluvy alebo Závaznej Objednávky potvrdzuje, že tieto VP mu boli poskytnuté pred uskutočnením Závaznej Objednávky, resp. podpísaním Zmluvy, s týmito sa oboznámil a súhlasí s nimi. Tieto VP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy.
5. Právne vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré sú založené Zmluvou, ktoré však Zmluva výslovne neupravuje, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky.
6. V prípade rozporu medzi jednotlivými časťami Zmluvy platí, že ustanovenia Zmluvy, Závaznej Objednávky a prípadného dodatku k zmluve majú prednosť pred ustanoveniami VP alebo Cenníka.
7. V prípade, že niektoré z ustanovení Zmluvy alebo zmluvných dokumentov je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení Zmluvy a podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami zákona a ostatných platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu Zmluvy.