

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

AXIOM Labs, s. r. o.

Verze: 1.0

Účinnost od: 13. 2. 2026

Tato verze nahrazuje veškerá předchozí znění všeobecných obchodních podmínek.

I. Základní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují obecné obchodní, provozní, technické, bezpečnostní a odpovědnostní podmínky poskytování IT služeb společností AXIOM Labs, s. r. o., se sídlem Furdekova 17, 851 04 Bratislava, IČO: 50 703 871 (dále jen „Poskytovatel“), jejím zákazníkům (dále jen „Klient“).

1.2 Tyto VOP se vztahují výhradně na smluvní vztahy uzavírané v rámci podnikatelské činnosti Klienta (B2B).

1.3 Tyto VOP se použijí na všechny IT služby poskytované Poskytovatelem Klientovi, není-li v rámcové smlouvě nebo v příslušných Produktových podmínkách služby výslovně stanoveno jinak.

1.4 Nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Klientem jsou:

- 1) rámcová smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem,
- 2) tyto VOP,
- 3) příslušné Produktové podmínky služby vztahující se ke konkrétní poskytované službě,
- 4) Dohoda o zpracování osobních údajů (Data Processing Agreement), je-li pro danou Službu relevantní, a to zejména na základě odkazu (inkorporace) v rámcové smlouvě, Všeobecných obchodních podmínkách a/nebo Produktových podmínkách.

1.5 V případě rozporu mezi dokumenty uvedenými v čl. 1.4 těchto VOP má přednost:

- 1) rámcová smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem,
- 2) příslušné Produktové podmínky služby vztahující se ke konkrétní poskytované službě,
- 3) tyto VOP.

1.6 Poskytovatel není poskytovatelem služeb elektronických komunikací ve smyslu příslušných právních předpisů.

1.7 Aktuální znění těchto VOP, příslušných Produktových podmínek služby a dohody o zpracování osobních údajů (DPA) je dostupné na www.axiomlabs.it/legal.

II. Definice pojmů

2.1 „Službou“ se rozumí IT služba nebo soubor IT služeb, včetně služeb infrastrukturních, softwarových, vývojových, administračních nebo konzultačních, poskytovaných Poskytovatelem Klientovi na základě smluvního vztahu.

- 2.2 „Smlouvou“ se rozumí rámcová smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Klientem, včetně jejích příloh a souvisejících dokumentů.
- 2.3 „Reklamací“ se rozumí uplatnění práv Klienta z vadného poskytování Služeb v rozsahu stanoveném Smlouvou a těmito VOP.
- 2.4 „Zneužitím“ se rozumí zneužití Služeb, zejména spam, malware, phishing, provozování stránek se závadným nebo protiprávním obsahem či jiné protiprávní jednání.
- 2.5 „Data Klienta“ jsou veškerá data, informace a digitální obsah uložené, zpracovávané nebo přenášené prostřednictvím Služeb.
- 2.6 „Vyšší mocí“ se rozumí mimořádná, nepředvídatelná nebo neodvratitelná událost mimo kontrolu Poskytovatele, která brání řádnému plnění jeho povinností.
- 2.7 „Best effort“ znamená, že Poskytovatel vyvíjí přiměřené odborné úsilí k poskytnutí Služeb nebo splnění své povinnosti, avšak negarantuje dosažení konkrétního výsledku, dostupnost bez přerušení ani úplnou bezchybnost plnění, není-li výslovně sjednáno jinak ve Smlouvě nebo příslušných Produktových podmínkách služby.
- 2.8 „Uživatel“ znamená fyzickou osobu, která je oprávněna Klientem využívat Služby, a to na základě přístupových údajů nebo jiného oprávnění uděleného Klientem.
- 2.9 „Kapacita“ znamená rozsah datového prostoru, výpočetních prostředků nebo jiných technických parametrů Služby poskytovaných Klientovi, jak jsou sjednány ve Smlouvě, Produktových podmínkách služby nebo ceníku Poskytovatele.
- 2.10 „Ceník Poskytovatele“ znamená aktuální přehled cen Služeb a souvisejících plnění poskytovaných Poskytovatelem. Ceník Poskytovatele nemusí být veřejně dostupný a může být Klientovi zpřístupněn na vyžádání nebo v rámci smluvní dokumentace.
- 2.11 „Dostupnost služby“ znamená procentuální vyjádření doby, po kterou je Služba funkční a dostupná Klientovi v rámci příslušného časového období. Do výpočtu dostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky, zásahy vyšší moci, výpadky způsobené třetími stranami ani okolnosti na straně Klienta.
- 2.12 „SLA (Service Level Agreement)“ znamená informativní vyjádření cílové úrovně poskytování Služby, zejména ve vztahu k její dostupnosti nebo výkonu. SLA nepředstavuje smluvní garanci a nezakládá nárok Klienta na smluvní pokuty, slevy, kredity ani jiné kompenzace, není-li výslovně sjednáno jinak ve Smlouvě nebo Produktových podmínkách služby.

III. Vznik a trvání smluvního vztahu

3.1 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem vzniká výhradně na základě uzavřené rámcové smlouvy nebo na základě řádné písemné objednávky Klienta, kterou Poskytovatel výslovně potvrdí.

Za písemnou formu se pro účely této smlouvy považuje výhradně komunikace doručená prostřednictvím e-mailu na oficiální kontaktní adresy stran uvedené ve smlouvě nebo objednávce. Jiné formy komunikace (zejména SMS, zprávy v aplikacích třetích stran, ústní sdělení apod.) se za písemnou formu nepovažují a nemohou založit smluvní vztah.

3.2 Smluvní vztah se uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou, dle ujednání v rámcové smlouvě.

3.3 Tyto VOP se použijí ode dne jejich účinnosti dle čl. 16.4.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že oficiálním komunikačním kanálem pro účely smluvního vztahu je elektronická pošta (e-mail), a to na kontaktní adresy uvedené ve Smlouvě nebo v objednávce. Za doručenou se zpráva považuje okamžikem jejího odeslání, pokud se odesílateli nevrátí jako nedoručitelná.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s odbornou péčí, v rozsahu sjednaném Smlouvou, těmito VOP a příslušnými Produktovými podmínkami služby.

4.2 Poskytovatel poskytuje Služby v režimu best effort, není-li v rámcové smlouvě nebo Produktových podmínkách služby výslovně sjednáno jinak.

4.3 Poskytovatel není povinen poskytovat služby, práce nebo činnosti, které nejsou výslovně sjednány Smlouvou nebo příslušnými Produktovými podmínkami služby.

4.4 Klient je povinen:

- 1) poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost,
- 2) poskytovat pravdivé, úplné a aktuální informace,
- 3) zajistit, aby užívání Služeb bylo v souladu s právními předpisy,
- 4) zajistit, aby jeho Uživatelé dodržovali Smlouvu a tyto VOP.

4.5 Klient odpovídá za veškeré úkony provedené prostřednictvím jeho přístupů ke Službám, včetně činnosti svých Uživatelů a třetích osob, kterým přístup umožnil.

4.6 Činnosti nebo práce provedené Poskytovatelem nad rámec sjednaných Služeb mohou být Klientovi účtovány podle aktuálního ceníku Poskytovatele nebo na základě individuální dohody smluvních stran.

4.7 Poskytovatel je oprávněn v nezbytném rozsahu vést a uchovávat systémové, provozní, bezpečnostní a přístupové logy související s poskytováním Služeb, a to zejména za účelem zajištění bezpečnosti, prevence a řešení incidentů, ochrany práv Poskytovatele, plnění právních povinností a doložení řádného poskytování Služeb. Tyto logy neslouží ke sledování obsahu Dat Klienta, není-li to nezbytné z důvodu plnění právní povinnosti, ochrany práv Poskytovatele nebo řešení bezpečnostního incidentu. Rozsah, forma a doba uchování těchto logů odpovídá použité technologii, povaze Služeb a aktuálním provozním potřebám Poskytovatele.

4.8 Není-li ve Smlouvě nebo příslušných Produktových podmínkách služby výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel negarantuje žádné konkrétní hodnoty doby obnovení služby (RTO) ani maximální přípustné ztráty dat (RPO).

V. Reklamacce a řešení závad

5.1 Reklamacce Služeb se uplatňuje písemně na e-mailovou adresu určenou Poskytovatelem, není-li v Produktových podmínkách služby stanoveno jinak.

5.2 Poskytovatel zahájí řešení řádně uplatněné reklamacce bez zbytečného odkladu, s přihlédnutím k povaze reklamované závady a technickým možnostem.

5.3 Poskytovatel se k reklamaci vyjádří nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne jejího uplatnění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

5.4 Nedostatečná nebo opožděná součinnost Klienta má za následek přiměřené prodloužení lhůt pro zahájení řešení reklamace a vyjádření Poskytovatele.

5.5 Uplatněním reklamace nevzniká Poskytovateli povinnost odstranit reklamovanou závadu, pokud se nejedná o závadu způsobenou porušením povinností Poskytovatele nebo pokud je závada způsobena okolnostmi na straně Klienta či třetích osob.

VI. Cena, fakturace a platební podmínky

6.1 Cena za poskytování Služeb je stanovena v rámcové smlouvě, případně v platném ceníku Poskytovatele.

6.2 Klient souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vystavovat a doručovat daňové doklady v elektronické podobě na oficiální e-mailovou adresu Klienta uvedenou ve smlouvě nebo objednávce. Elektronická faktura se považuje za doručenu okamžikem jejího odeslání, pokud se neprokáže opak.

6.3 Splatnost faktur činí čtrnáct (14) dnů ode dne jejich vystavení, není-li v rámcové smlouvě sjednáno jinak.

6.4 V případě prodlení Klienta s úhradou ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení v zákonné výši.

6.5 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případě prodlení Klienta s úhradou ceny. Takové omezení nebo přerušování poskytování Služeb se nepovažuje za porušení povinností Poskytovatele. Dočasné omezení nebo nedostupnost Služby nezakládá Klientovi nárok na vrácení ceny ani na její poměrné snížení, není-li v rámcové smlouvě nebo v příslušných Produktových podmínkách služby výslovně sjednáno jinak.

6.6 Není-li v rámcové smlouvě nebo příslušných Produktových podmínkách služby stanoveno jinak, probíhá fakturace Služeb měsíčně, vždy na období jednoho (1) kalendářního měsíce dopředu.

6.7 Způsob, četnost nebo režim fakturace může být mezi Poskytovatelem a Klientem změněn na základě písemné dohody, aniž by bylo nutné měnit tyto VOP nebo příslušné Produktové podmínky služby.

6.8 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit cenu Služeb. O změně ceny je povinen Klienta informovat nejméně třicet (30) dnů před nabytím její účinnosti, a to elektronickou poštou nebo jiným prokazatelným způsobem. V případě, že Klient se změnou ceny nesouhlasí, je oprávněn smluvní vztah vypovědět ke dni nabytí účinnosti změny.

VII. Odpovědnost a omezení odpovědnosti

7.1 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé škody, ušlý zisk, ztrátu dat, ztrátu dobrého jména ani za jiné následné nebo nepřímé újmy vzniklé v souvislosti s poskytováním Služeb.

7.2 Celková odpovědnost Poskytovatele za škodu vzniklou porušením jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP je omezena do výše trojnásobku průměrné měsíční ceny Služeb hrazené Klientem za poslední tři (3) měsíce před vznikem škody; není-li takové období k dispozici, použije se trojnásobek aktuální měsíční ceny Služeb.

7.3 Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku: jednání nebo opomenutí Klienta nebo jeho Uživatelů, použití Služeb v rozporu se Smlouvou nebo právními předpisy, zásahů třetích osob, výpadků nebo omezení služeb třetích stran, vyšší moci.

7.4 Ustanovení tohoto článku se nepoužijí v případech, kdy odpovědnost Poskytovatele nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

VIII. Bezpečnost a zneužití služeb

8.1 Poskytovatel je oprávněn přijmout okamžitá opatření při podezření na zneužití Služeb, zejména opatření směřující k omezení nebo přerušení jejich poskytování.

8.2 Klient je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost při šetření podezření na zneužití Služeb.

8.3 Poskytovatel je oprávněn v nezbytném rozsahu spolupracovat s orgány veřejné moci, zejména s orgány činnými v trestním řízení, regulačními orgány a příslušnými bezpečnostními autoritami, pokud mu taková povinnost vyplývá z právních předpisů nebo pokud je to nezbytné k ochraně jeho práv, práv třetích osob nebo bezpečnosti Služeb.

8.4 V případě důvodného podezření na protiprávní jednání je Poskytovatel oprávněn poskytnout nezbytné informace v rozsahu stanoveném právními předpisy a přijmout opatření směřující k zamezení dalšího zneužití Služeb.

IX. Ochrana dat a mlčenlivost

9.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a informacích týkajících se Klienta, které se dozvěděl v souvislosti s poskytováním Služeb, není-li stanoveno jinak právními předpisy.

9.2 Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které: jsou veřejně dostupné bez porušení povinností Poskytovatele, byly Poskytovateli prokazatelně známy před zahájením smluvního vztahu, musí být zpřístupněny na základě právních předpisů nebo rozhodnutí příslušného orgánu.

9.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout přiměřená technická a organizační opatření k ochraně Data Klienta před neoprávněným přístupem, ztrátou, poškozením nebo zneužitím.

9.4 Podrobnosti zpracování osobních údajů jsou upraveny samostatnou dohodou o zpracování osobních údajů (DPA), která je mezi Poskytovatelem a Klientem uzavřena na základě odkazu (inkorporace) v rámcové smlouvě a/nebo v příslušných Produktových podmínkách. Podpis DPA není vyžadován, není-li v rámcové smlouvě výslovně stanoveno jinak.

9.5 Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).

X. Zálohování a obnova dat

10.1 Poskytovatel může v rámci poskytování Služeb provádět zálohování Dat Klienta v rozsahu, četnosti a za podmínek stanovených v příslušných Produktových podmínkách služby.

10.2 Klient bere na vědomí, že zálohování a obnova Dat Klienta slouží primárně k obnově po technické havárii na straně Poskytovatele a nenahrazuje vlastní zálohovací mechanismy Klienta.

10.3 Obnova Dat Klienta je poskytována výhradně v režimu best effort a Poskytovatel negarantuje úplnou ani bezchybnou obnovu Dat ani nulovou ztrátu Dat.

10.4 Poskytovatel negarantuje konkrétní hodnoty doby obnovy služby (RTO – Recovery Time Objective) ani maximální tolerované ztráty dat (RPO – Recovery Point Objective), pokud nejsou výslovně sjednány v rámcové smlouvě nebo v příslušných Produktových podmínkách služby.

XI. Změna smluvní dokumentace

11.1 Poskytovatel je oprávněn Všeobecné obchodní podmínky, Produktové podmínky služby a další související dokumenty, včetně dohody o zpracování osobních údajů (DPA), jednostranně měnit nebo doplňovat.

11.2 O změně těchto dokumentů je Poskytovatel povinen Klienta informovat nejméně třicet (30) dnů před nabytím jejich účinnosti, a to elektronickou poštou nebo jiným prokazatelným způsobem.

11.3 V případě, že Klient se změnou nesouhlasí, je oprávněn smluvní vztah vypovědět s účinky ke dni nabytí účinnosti změn.

11.4 Pokračuje-li Klient v užívání Služeb po dni nabytí účinnosti změněných VOP, má se za to, že se změnou VOP souhlasí. V případě, že Klient se změnou nesouhlasí, je oprávněn smluvní vztah vypovědět ke dni nabytí účinnosti změn.

XII. Ukončení smluvního vztahu

12.1 Smluvní vztah je ukončován způsobem a za podmínek stanovených v rámcové smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelem a Klientem.

12.2 Poskytovatel je oprávněn smluvní vztah vypovědět v případě, že Klient je v prodlení s úhradou ceny za Služby nebo poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto VOP. Poskytovatel je oprávněn smluvní vztah okamžitě ukončit v případě, že dojde ke zneužití Služeb nebo pokud by pokračování smluvního vztahu bylo v rozporu s právními předpisy.

12.3 Ukončení smluvního vztahu nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran vzniklá po dobu jeho trvání, zejména na nároky na náhradu škody a zaplacení dlužných částek.

12.4 Po ukončení smluvního vztahu má Klient právo po omezenou dobu přistupovat ke svým Datům za účelem jejich stažení nebo migrace, a to po dobu třiceti (30) dnů od ukončení Smlouvy, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Po uplynutí této lhůty je Poskytovatel oprávněn Data Klienta nevratně odstranit, a to v souladu se svými interními postupy a bezpečnostními standardy.

XIII. Nakládání s daty po ukončení služby

13.1 Po ukončení smluvního vztahu jsou Data Klienta dostupná (v rozsahu technických možností Poskytovatele) po dobu třiceti (30) dnů ode dne jeho ukončení, a to výhradně za účelem jejich převzetí nebo migrace.

13.2 Klient je oprávněn v lhůtě dle čl. 13.1 požádat Poskytovatele o jednorázový export Dat Klienta ve standardním strojově čitelném formátu; Poskytovatel poskytne export v režimu best effort, pokud není ve Smlouvě nebo v příslušných Produktových podmínkách služby stanoveno jinak.

13.3 Po uplynutí lhůty podle čl. 13.1 jsou Data Klienta nenávratně odstraněna v souladu s interními bezpečnostními postupy Poskytovatele. Poskytovatel po jejich odstranění nenese žádnou odpovědnost za jejich dostupnost, obnovu ani ztrátu.

XIV. Vyšší moc

14.1 Za vyšší moc se považuje mimořádná, nepředvídatelná a neodvratitelná událost mimo kontrolu Poskytovatele, která mu dočasně nebo trvale znemožňuje plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy.

14.2 Za vyšší moc se považují zejména, nikoli však výlučně:

- výpadky dodávek elektrické energie nebo konektivity,
- přírodní katastrofy, požáry, povodně, zemětřesení,
- válka, teroristické útoky, nepokoje,
- zásahy orgánů veřejné moci,
- rozsáhlé kybernetické útoky nebo bezpečnostní incidenty,
- výpadky nebo omezení služeb třetích stran, na nichž je poskytování Služeb závislé.

14.3 Po dobu trvání vyšší moci nenese Poskytovatel odpovědnost za neplnění nebo opožděné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP.

14.4 Vznik vyšší moci nezakládá Klientovi nárok na náhradu škody, smluvní pokuty ani jiné kompenzace.

XV. Rozhodné právo a řešení sporů

15.1 Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí právním řádem stanoveným v rámcové smlouvě.

15.2 Veškeré spory vzniklé ze smluvního vztahu nebo v souvislosti s ním budou řešeny věcně a místně příslušnými soudy uvedenými v rámcové smlouvě.

15.3 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory přednostně smírnou cestou.

XVI. Závěrečná ustanovení

16.1 Pokud se některé ustanovení těchto VOP stane neplatným nebo neúčinným, nemá to vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení.

16.2 Neuplatnění jakéhokoli práva vyplývajícího ze Smlouvy nebo těchto VOP neznámá vzdání se tohoto práva.

16.3 Tyto VOP představují úplnou úpravu práv a povinností smluvních stran ve vztahu k poskytování Služeb, není-li v rámcové smlouvě nebo Produktových podmínkách služby stanoveno jinak.

16.4 Tyto VOP nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění nebo dnem stanoveným v rámcové smlouvě.