

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY AXIOM Labs, s. r. o.

Verzia: 1.0

Účinnosť od: 13. 2. 2026

Táto verzia nahrádza všetky predchádzajúce znenia všeobecných obchodných podmienok.

I. Základné ustanovenia

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú všeobecné obchodné, prevádzkové, technické, bezpečnostné a zodpovednostné podmienky poskytovania IT služieb spoločnosťou AXIOM Labs, s. r. o., so sídlom Furdekova 17, 851 04 Bratislava, IČO: 50 703 871 (ďalej len „Poskytovateľ“), jej zákazníkom (ďalej len „Klient“).

1.2 Tieto VOP sa vzťahujú výlučne na zmluvné vzťahy uzatvárané v rámci podnikateľskej činnosti Klienta (B2B).

1.3 Tieto VOP sa použijú na všetky IT služby poskytované Poskytovateľom Klientovi, ak nie je v rámcovej zmluve alebo v príslušných Produktových podmienkach služby výslovne uvedené inak.

1.4 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Klientom sú:

- 1) rámcová zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom,
- 2) tieto VOP,
- 3) príslušné Produktové podmienky služby vzťahujúce sa ku konkrétnej poskytovanej službe,
- 4) Dohoda o spracúvaní osobných údajov (Data Processing Agreement), ak je pre danú Službu relevantná, a to najmä na základe odkazu (inkorporácie) v rámcovej zmluve, Všeobecných obchodných podmienkach a/alebo Produktových podmienkach.

1.5 V prípade rozporu medzi dokumentmi uvedenými v čl. 1.4 týchto VOP má prednosť:

- 1) rámcová zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom,
- 2) príslušné Produktové podmienky služby vzťahujúce sa ku konkrétnej poskytovanej službe,
- 3) tieto VOP.

1.6 Poskytovateľ nie je poskytovateľom služieb elektronických komunikácií v zmysle príslušných právnych predpisov.

1.7 Aktuálne znenie týchto VOP, príslušných Produktových podmienok služby a dohody o spracúvaní osobných údajov (DPA) je dostupné na www.axiomlabs.it/legal.

II. Definície pojmov

- 2.1 „Službou“ sa rozumie IT služba alebo súbor IT služieb, vrátane služieb infraštruktúrnych, softvérových, vývojových, administračných alebo konzultačných, poskytovaných Poskytovateľom Klientovi na základe zmluvného vzťahu.
- 2.2 „Zmluvou“ sa rozumie rámcová zmluva uzatvorená medzi Poskytovateľom a Klientom, vrátane jej príloh a súvisiacich dokumentov.
- 2.3 „Reklamáciou“ sa rozumie uplatnenie práv Klienta z vadného poskytovania Služieb v rozsahu stanovenom Zmluvou a týmito VOP.
- 2.4 „Zneužitím“ sa rozumie zneužitie Služieb, najmä spam, malware, phishing, prevádzkovanie stránok so závadným alebo protiprávnym obsahom či iné protiprávne konanie.
- 2.5 „Dáta Klienta“ sú všetky dáta, informácie a digitálny obsah uložené, spracúvané alebo prenášané prostredníctvom Služieb.
- 2.6 „Vyššou mocou“ sa rozumie mimoriadna, nepredvídateľná alebo neodvrátiteľná udalosť mimo kontroly Poskytovateľa, ktorá bráni riadnemu plneniu jeho povinností.
- 2.7 „Best effort“ znamená, že Poskytovateľ vyvíja primerané odborné úsilie na poskytnutie Služieb alebo splnenie svojej povinnosti, avšak negarantuje dosiahnutie konkrétneho výsledku, dostupnosť bez prerušenia ani úplnú bezchybnosť plnenia, ak nie je výslovne dohodnuté inak v Zmluve alebo príslušných Produktových podmienkach služby.
- 2.8 „Používateľ“ znamená fyzickú osobu, ktorá je oprávnená Klientom využívať Služby, a to na základe prístupových údajov alebo iného oprávnenia udeleného Klientom.
- 2.9 „Kapacita“ znamená rozsah dátového priestoru, výpočtových prostriedkov alebo iných technických parametrov Služby poskytovaných Klientovi, ako sú dohodnuté v Zmluve, Produktových podmienkach služby alebo cenníku Poskytovateľa.
- 2.10 „Cenník Poskytovateľa“ znamená aktuálny prehľad cien Služieb a súvisiacich plnení poskytovaných Poskytovateľom. Cenník Poskytovateľa nemusí byť verejne dostupný a môže byť Klientovi sprístupnený na vyžiadanie alebo v rámci zmluvnej dokumentácie.
- 2.11 „Dostupnosť služby“ znamená percentuálne vyjadrenie času, počas ktorého je Služba funkčná a dostupná Klientovi v rámci príslušného časového obdobia. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítavajú plánované odstávky, zásahy vyššej moci, výpadky spôsobené tretími stranami ani okolnosti na strane Klienta.
- 2.12 „SLA (Service Level Agreement)“ znamená informatívne vyjadrenie cieľovej úrovne poskytovania Služby, najmä vo vzťahu k jej dostupnosti alebo výkonu. SLA nepredstavuje zmluvnú garanciu a nezakladá nárok Klienta na zmluvné pokuty, zľavy, kredity ani iné kompenzácie, ak nie je výslovne dohodnuté inak v Zmluve alebo Produktových podmienkach služby.

III. Vznik a trvanie zmluvného vzťahu

- 3.1 Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom vzniká výlučne na základe uzatvorenej rámcovej zmluvy alebo na základe riadnej písomnej objednávky Klienta, ktorú Poskytovateľ výslovne potvrdí. Za písomnú formu sa na účely tejto zmluvy považuje výlučne komunikácia

doručená prostredníctvom e-mailu na oficiálne kontaktné adresy strán uvedené v zmluve alebo objednávke. Iné formy komunikácie (najmä SMS, správy v aplikáciách tretích strán, ústne oznámenia a pod.) sa za písomnú formu nepovažujú a nemôžu založiť zmluvný vzťah.

3.2 Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu určitú alebo neurčitú, podľa dojednania v rámcovej zmluve.

3.3 Tieto VOP sa použijú odo dňa ich účinnosti podľa čl. 16.4.

3.4 Zmluvné strany sa dohodli, že oficiálnym komunikačným kanálom na účely zmluvného vzťahu je elektronická pošta (e-mail), a to na kontaktné adresy uvedené v Zmluve alebo v objednávke. Za doručení sa správa považuje okamihom jej odoslania, pokiaľ sa odosielateľovi nevráti ako nedoručiteľná.

IV. Práva a povinnosti zmluvných strán

4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby s odbornou starostlivosťou, v rozsahu dohodnutom Zmluvou, týmito VOP a príslušnými Produktovými podmienkami služby.

4.2 Poskytovateľ poskytuje Služby v režime best effort, ak nie je v rámcovej zmluve alebo Produktových podmienkach služby výslovne dohodnuté inak.

4.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytovať služby, práce alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne dohodnuté Zmluvou alebo príslušnými Produktovými podmienkami služby.

4.4 Klient je povinný:

- 1) poskytnúť Poskytovateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť,
- 2) poskytovať pravdivé, úplné a aktuálne informácie,
- 3) zabezpečiť, aby užívanie Služieb bolo v súlade s právnymi predpismi,
- 4) zabezpečiť, aby jeho Používatelia dodržiavali Zmluvu a tieto VOP.

4.5 Klient zodpovedá za všetky úkony vykonané prostredníctvom jeho prístupov k Službám, vrátane činnosti svojich Používatelov a tretích osôb, ktorým prístup umožnil.

4.6 Činnosti alebo práce vykonané Poskytovateľom nad rámec dohodnutých Služieb môžu byť Klientovi účtované podľa aktuálneho cenníka Poskytovateľa alebo na základe individuálnej dohody zmluvných strán.

4.7 Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu viesť a uchovávať systémové, prevádzkové, bezpečnostné a prístupové logy súvisiace s poskytovaním Služieb, a to najmä na účely zabezpečenia bezpečnosti, prevencie a riešenia incidentov, ochrany práv Poskytovateľa, plnenia právnych povinností a preukázania riadneho poskytovania Služieb. Tieto logy neslúžia na sledovanie obsahu Dát Klienta, ak to nie je nevyhnutné z dôvodu plnenia právnej povinnosti, ochrany práv Poskytovateľa alebo riešenia bezpečnostného incidentu. Rozsah, forma a doba uchovávania týchto logov zodpovedá použitej technológii, povahe Služieb a aktuálnym prevádzkovým potrebám Poskytovateľa.

4.8 Ak nie je v Zmluve alebo príslušných Produktových podmienkach služby výslovne dohodnuté inak, Poskytovateľ negarantuje žiadne konkrétne hodnoty doby obnovenia služby (RTO) ani maximálnej prípustnej straty dát (RPO).

V. Reklamácie a riešenie závad

5.1 Reklamácia Služieb sa uplatňuje písomne na e-mailovú adresu určenú Poskytovateľom, ak nie je v Produktových podmienkach služby uvedené inak.

5.2 Poskytovateľ začne riešiť riadne uplatnenú reklamáciu bez zbytočného odkladu, s prihliadnutím na povahu reklamovanej závady a technické možnosti.

5.3 Poskytovateľ sa k reklamácií vyjadrí najneskôr do tridsiatich (30) dní odo dňa jej uplatnenia, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

5.4 Nedostatočná alebo oneskorená súčinnosť Klienta má za následok primerané predĺženie lehôt na začatie riešenia reklamácie a vyjadrenia Poskytovateľa.

5.5 Uplatnením reklamácie nevzniká Poskytovateľovi povinnosť odstrániť reklamovanú závalu, ak nejde o závalu spôsobenú porušením povinností Poskytovateľa alebo ak je závala spôsobená okolnosťami na strane Klienta či tretích osôb.

VI. Cena, fakturácia a platobné podmienky

6.1 Cena za poskytovanie Služieb je stanovená v rámcovej zmluve, prípadne v platnom cenníku Poskytovateľa.

6.2 Klient súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený vystavovať a doručovať daňové doklady v elektronickej podobe na oficiálnu e-mailovú adresu Klienta uvedenú v zmluve alebo objednávke. Elektronická faktúra sa považuje za doručенú okamihom jej odoslania, pokiaľ sa nepreukáže opak.

6.3 Splatnosť faktúr je štrnásť (14) dní odo dňa ich vystavenia, ak nie je v rámcovej zmluve dohodnuté inak.

6.4 V prípade omeškania Klienta s úhradou ceny je Poskytovateľ oprávnený požadovať úrok z omeškania v zákonnej výške.

6.5 Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb v prípade omeškania Klienta s úhradou ceny. Takéto obmedzenie alebo prerušenie poskytovania Služieb sa nepovažuje za porušenie povinností Poskytovateľa. Dočasné obmedzenie alebo nedostupnosť Služby nezakladá Klientovi nárok na vrátenie ceny ani na jej pomerné zníženie, ak nie je v rámcovej zmluve alebo v príslušných Produktových podmienkach služby výslovne dohodnuté inak.

6.6 Ak nie je v rámcovej zmluve alebo príslušných Produktových podmienkach služby uvedené inak, fakturácia Služieb prebieha mesačne, vždy na obdobie jedného (1) kalendárneho mesiaca dopredu.

6.7 Spôsob, frekvencia alebo režim fakturácie môže byť medzi Poskytovateľom a Klientom zmenený na základe písomnej dohody, bez potreby meniť tieto VOP alebo príslušné Produktové podmienky služby.

6.8 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť cenu Služieb. O zmene ceny je povinný Klienta informovať najmenej tridsať (30) dní pred nadobudnutím jej účinnosti, a to elektronickou poštou alebo iným preukázateľným spôsobom. V prípade, že Klient so zmenou ceny nesúhlasí, je oprávnený zmluvný vzťah vypovedať ku dňu nadobudnutia účinnosti zmeny.

VII. Zodpovednosť a obmedzenie zodpovednosti

7.1 Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame škody, ušlý zisk, stratu dát, stratu dobrého mena ani za iné následné alebo nepriame ujmy vzniknuté v súvislosti s poskytovaním Služieb.

7.2 Celková zodpovednosť Poskytovateľa za škodu vzniknutú porušením jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo týchto VOP je obmedzená do výšky trojnásobku priemernej mesačnej ceny Služieb hradenej Klientom za posledné tri (3) mesiace pred vznikom škody; ak takéto obdobie nie je k dispozícii, použije sa trojnásobok aktuálnej mesačnej ceny Služieb.

7.3 Poskytovateľ nezodpovedá za škody vzniknuté v dôsledku: konania alebo opomenutia Klienta alebo jeho Používateľov, použitia Služieb v rozpore so Zmluvou alebo právnymi predpismi, zásahov tretích osôb, výpadkov alebo obmedzení služieb tretích strán, vyššej moci.

7.4 Ustanovenia tohto článku sa nepoužijú v prípadoch, keď zodpovednosť Poskytovateľa nemožno podľa právnych predpisov vylúčiť alebo obmedziť.

VIII. Bezpečnosť a zneužitie služieb

8.1 Poskytovateľ je oprávnený prijať okamžité opatrenia pri podozrení na zneužitie Služieb, najmä opatrenia smerujúce k obmedzeniu alebo prerušeniu ich poskytovania.

8.2 Klient je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku nevyhnutnú súčinnosť pri preverovaní podozrenia na zneužitie Služieb.

8.3 Poskytovateľ je oprávnený v nevyhnutnom rozsahu spolupracovať s orgánmi verejnej moci, najmä s orgánmi činnými v trestnom konaní, regulačnými orgánmi a príslušnými bezpečnostnými autoritami, ak mu takéto povinnosť vyplýva z právnych predpisov alebo ak je to nevyhnutné na ochranu jeho práv, práv tretích osôb alebo bezpečnosti Služieb.

8.4 V prípade dôvodného podozrenia na protiprávne konanie je Poskytovateľ oprávnený poskytnúť nevyhnutné informácie v rozsahu stanovenom právnymi predpismi a prijať opatrenia smerujúce k zamedzeniu ďalšieho zneužitia Služieb.

IX. Ochrana dát a mlčanlivosť

9.1 Poskytovateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, údajoch a informáciách týkajúcich sa Klienta, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním Služieb, ak nie je ustanovené inak právnymi predpismi.

9.2 Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie, ktoré: sú verejne dostupné bez porušenia povinností Poskytovateľa, boli Poskytovateľovi preukázateľne známe pred začatím zmluvného vzťahu, musia byť sprístupnené na základe právnych predpisov alebo rozhodnutia príslušného orgánu.

9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje prijať primerané technické a organizačné opatrenia na ochranu Dát Klienta pred neoprávneným prístupom, stratou, poškodením alebo zneužitím.

9.4 Podrobnosti spracúvania osobných údajov sú upravené samostatnou dohodou o spracúvaní osobných údajov (DPA), ktorá je medzi Poskytovateľom a Klientom uzatvorená

na základe odkazu (inkorporácie) v rámcovej zmluve a/alebo v príslušných Produktových podmienkach. Podpis DPA nie je vyžadovaný, ak nie je v rámcovej zmluve výslovne uvedené inak.

9.5 Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR).

X. Zálohovanie a obnova dát

10.1 Poskytovateľ môže v rámci poskytovania Služieb vykonávať zálohovanie Dát Klienta v rozsahu, frekvencii a za podmienok stanovených v príslušných Produktových podmienkach služby.

10.2 Klient berie na vedomie, že zálohovanie a obnova Dát Klienta slúžia primárne na obnovu po technickej havárii na strane Poskytovateľa a nenahrádzajú vlastné zálohovacie mechanizmy Klienta.

10.3 Obnova Dát Klienta je poskytovaná výlučne v režime best effort a Poskytovateľ negarantuje úplnú ani bezchybnú obnovu Dát ani nulovú stratu Dát.

10.4 Poskytovateľ negarantuje konkrétne hodnoty doby obnovy služby (RTO – Recovery Time Objective) ani maximálnej tolerovanej straty dát (RPO – Recovery Point Objective), ak nie sú výslovne dohodnuté v rámcovej zmluve alebo v príslušných Produktových podmienkach služby.

XI. Zmena zmluvnej dokumentácie

11.1 Poskytovateľ je oprávnený Všeobecné obchodné podmienky, Produktové podmienky služby a ďalšie súvisiace dokumenty, vrátane dohody o spracúvaní osobných údajov (DPA), jednostranne meniť alebo dopĺňať.

11.2 O zmene týchto dokumentov je Poskytovateľ povinný Klienta informovať najmenej tridsať (30) dní pred nadobudnutím ich účinnosti, a to elektronickou poštou alebo iným preukázateľným spôsobom.

11.3 V prípade, že Klient so zmenou nesúhlasí, je oprávnený zmluvný vzťah vypovedať s účinnosťou ku dňu nadobudnutia účinnosti zmien.

11.4 Ak Klient pokračuje v užívaní Služieb po dni nadobudnutia účinnosti zmenených VOP, má sa za to, že so zmenou VOP súhlasí. V prípade, že Klient so zmenou nesúhlasí, je oprávnený zmluvný vzťah vypovedať ku dňu nadobudnutia účinnosti zmien.

XII. Ukončenie zmluvného vzťahu

12.1 Zmluvný vzťah sa ukončuje spôsobom a za podmienok stanovených v rámcovej zmluve uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Klientom.

12.2 Poskytovateľ je oprávnený zmluvný vzťah vypovedať v prípade, že Klient je v omeškaní s úhradou ceny za Služby alebo poruší svoje povinnosti vyplývajúce zo Zmluvy alebo týchto VOP. Poskytovateľ je oprávnený zmluvný vzťah okamžite ukončiť v prípade, že dôjde k zneužitiu Služieb alebo ak by pokračovanie zmluvného vzťahu bolo v rozpore s právnymi predpismi.

12.3 Ukončenie zmluvného vzťahu nemá vplyv na práva a povinnosti zmluvných strán vzniknuté počas jeho trvania, najmä na nároky na náhradu škody a zaplatenie dlžných súm.

12.4 Po ukončení zmluvného vzťahu má Klient právo po obmedzenú dobu pristupovať k svojim Dátam za účelom ich stiahnutia alebo migrácie, a to po dobu tridsiatich (30) dní od ukončenia Zmluvy, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak. Po uplynutí tejto lehoty je Poskytovateľ oprávnený Dáta Klienta nevratne odstrániť, a to v súlade so svojimi internými postupmi a bezpečnostnými štandardmi.

XIII. Nakladanie s dátami po ukončení služby

13.1 Po ukončení zmluvného vzťahu sú Dáta Klienta dostupné (v rozsahu technických možností Poskytovateľa) po dobu tridsiatich (30) dní odo dňa jeho ukončenia, a to výlučne na účely ich prevzatia alebo migrácie.

13.2 Klient je oprávnený v lehote podľa čl. 13.1 požiadať Poskytovateľa o jednorazový export Dát Klienta v štandardnom strojovo čitateľnom formáte; Poskytovateľ poskytne export v režime best effort, ak nie je v Zmluve alebo v príslušných Produktových podmienkach služby uvedené inak.

13.3 Po uplynutí lehoty podľa čl. 13.1 sú Dáta Klienta nenávratne odstránené v súlade s internými bezpečnostnými postupmi Poskytovateľa. Poskytovateľ po ich odstránení nenesie žiadnu zodpovednosť za ich dostupnosť, obnovu ani stratu.

XIV. Vyššia moc

14.1 Za vyššiu moc sa považuje mimoriadna, nepredvídateľná a neodvrátiteľná udalosť mimo kontroly Poskytovateľa, ktorá mu dočasne alebo trvalo znemožňuje plnenie povinností vyplývajúcich zo Zmluvy.

14.2 Za vyššiu moc sa považujú najmä, nie však výlučne:

- výpadky dodávok elektrickej energie alebo konektivity,
- prírodné katastrofy, požiare, povodne, zemetrasenia,
- vojna, teroristické útoky, nepokoje,
- zásahy orgánov verejnej moci,
- rozsiahle kybernetické útoky alebo bezpečnostné incidenty,
- výpadky alebo obmedzenia služieb tretích strán, na ktorých je poskytovanie Služieb závislé.

14.3 Po dobu trvania vyššej moci nenesie Poskytovateľ zodpovednosť za neplnenie alebo oneskorené plnenie svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy alebo týchto VOP.

14.4 Vznik vyššej moci nezakladá Klientovi nárok na náhradu škody, zmluvné pokuty ani iné kompenzácie.

XV. Rozhodné právo a riešenie sporov

15.1 Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadi právnym poriadkom stanoveným v rámcovej zmluve.

15.2 Všetky spory vzniknuté zo zmluvného vzťahu alebo v súvislosti s ním budú riešené vecne a miestne príslušnými súdmi uvedenými v rámcovej zmluve.

15.3 Zmluvné strany sa zaväzujú riešiť prípadné spory prednostne zmiernou cestou.

XVI. Záverečné ustanovenia

16.1 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným alebo neúčinným, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení.

16.2 Neuplatnenie akéhokoľvek práva vyplývajúceho zo Zmluvy alebo týchto VOP neznamená vzdanie sa tohto práva.

16.3 Tieto VOP predstavujú úplnú úpravu práv a povinností zmluvných strán vo vzťahu k poskytovaniu Služieb, ak nie je v rámcovej zmluve alebo Produktových podmienkach služby uvedené inak.

16.4 Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia alebo dňom stanoveným v rámcovej zmluve.