

# Všeobecné zmluvné podmienky

obchodnej spoločnosti eČasenka, s.r.o., so sídlom: Svätoplukova 2, 984 01 Lučenec, IČO: 48 322 989

## Článok I

### Vymedzenie pojmov

1. **VZP** sa rozumie tieto Všeobecné zmluvné podmienky.
2. **Zmluvou** sa rozumie zmluva o kúpe a prevádzkovaní systému eČasenka, ktorej neoddeliteľnou prílohou sú tieto VZP.
3. **Definované pojmy** (pojmy s veľkým začiatočným písmenom) použité vo VZP alebo Zmluve, majú význam stanovený vo VZP, ak v Zmluve nie je určené inak.
4. **Kiosk** je technické zariadenie, vytvorené na základe technického riešenia eČasenka, ktoré je chránené prostredníctvom úžitkového vzoru číslo 7740, ktoré slúži ako systém pre riadenie čakania na vybavenie služby prioritne pre jednu Prevádzku a podľa svojho typu môže obsahovať aj čítačku občianskych preukazov na identifikáciu zákazníka prostredníctvom jeho občianskeho preukazu. Ak nie je ďalej výslovne uvedené iné, pojem „Kiosk“ zahŕňa aj CK.
5. **Centrálny kiosk** alebo aj **CK** je technické zariadenie, vytvorené na základe technického riešenia eČasenka, ktoré je chránené prostredníctvom úžitkového vzoru číslo 7740, ktoré slúži ako samostatný riadiaci systém pre centrálnu správu čakania na vybavenie služby, prioritne pre viaceré Prevádzky a obsahuje čítačku občianskych preukazov pre identifikáciu zákazníka prostredníctvom jeho občianskeho preukazu.
6. **Virtuálny kiosk** alebo aj **VK** je internetový portál prevádzkovaný Predávajúcim umožňujúci zákazníkovi Kupujúceho požiadať a získať jeho prostredníctvom alebo formou SMS cez mobilný telefón informácie a prístup k službám Kupujúceho bez nutnosti navštíviť prevádzku Kupujúceho.
7. **Licencia** je neprenosné právo užívať programové vybavenie Predávajúceho (a to vrátane práva na prístup k funkcionalitám Virtuálneho kiosku zákazníkom) prístupných na portály [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk), určených pre správu čakania a vybavenia služby Kupujúceho, pričom licencia môže byť udelená (podľa zakúpenia Kupujúcim) ako Licencia lekár a/alebo Licencia lekár (verzia EC4) a/alebo Licencia – ďalší rad.
8. **Kiosk a/alebo CK a/alebo TV** je/sú súhrnne označované aj ako **Hardware Systému eČasenka** alebo **HWSeČ**.
9. **Systém eČasenka** alebo **SeČ** je systém na správu čakania a vybavenia služby, prevádzkovaný Predávajúcim. Tvorí ho funkčné spojenie **HWSeČ, VK, Licencií a Prevádzkovania SeČ**.
10. **Prevádzkovanie SeČ** je prevádzkovanie centrálného servera pre správu a obsluhu SeČ, prevádzkovanie administratívneho rozhrania na [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk) a subdodávateľské zabezpečenie služby SMS notifikácia pre zákazníkov Kupujúceho využívajúcich Kiosk alebo VK.
11. **Cena** je suma uvedená v Zmluve v časti „Cenové a množstevné dojednania“ v riadku „Celkom k úbrade“. Pre vylúčenie pochybností platí, že položky označené v Zmluve v časti „Cenové a množstevné dojednania“ ako „Montáž eČasenky“ / „Montáž eČasenky (verzia EC4)“, „aktivácia a nastavenie užívateľských účtov Licencie“ / „aktivácia a nastavenie užívateľských účtov Licencie (verzia EC4)“ a „Poplatok za zaškolenie“ nie sú súčasťou Ceny.
12. **TV** je samostatná technická zobrazovacia jednotka pre video/audio výstupy spolu s jej príslušenstvom.
13. **Aktivačný poplatok** alebo **AP** je suma uvedená v Zmluve v časti „Cenové a množstevné dojednania“ v riadku „Aktivačný poplatok“.
14. **Poplatok za montáž a nastavenie** alebo **PzMN** je suma uvedená v Zmluve v časti „Cenové a množstevné dojednania“ v riadku „Montáž eČasenky / Montáž eČasenky (verzia EC4) a aktivácia a nastavenie užívateľských účtov Licencie / aktivácia a nastavenie užívateľských účtov Licencie (verzia EC4)“, ktorá pozostáva z poplatku za vykonanie Montáže resp. Montáže eČasenky (verzia EC4) a Aktivácie a nastavenia užívateľských účtov Licencie resp. Aktivácie a nastavenie užívateľských účtov Licencie verzia EC4.
15. **Poplatok za zaškolenie** alebo **PzZ** je suma uvedená v Zmluve v časti „Cenové a množstevné dojednania“ v riadku „Poplatok za zaškolenie“, ktorá pozostáva z poplatku za vykonanie Zaškolenia.
16. **Montáž** je inštalácia Kupujúcim vybraných funkčných súčastí HWSeČ v prevádzke Kupujúceho v rozsahu podľa Zmluvy a ich odskúšanie, a prístup k Kupujúcim vybraných funkčných súčastí SeČ v prevádzke Kupujúceho

v rozsahu podľa Zmluvy a ich odskúšanie, to všetko vykonané Predávajúcim alebo osobou poverenou Predávajúcim – Montážnikom.

17. **Zaškolením** je zaškolenie personálu Kupujúceho ohľadne používania HWSeČ, zaškolenie personálu Kupujúceho ohľadne používania SeČ a zaškolenie personálu Kupujúceho ohľadom nových funkcionalít Systému eČasenka počas trvania zmluvy, vykonané Predávajúcim alebo osobou poverenou Predávajúcim – Montážnikom a/alebo Školiteľom.
18. **Aktivácia a nastavenie užívateľských účtov Licencie** alebo **ANUÚ** je nastavenie prístupového hesla resp. prístupových hesiel (podľa potreby Kupujúceho) Predávajúcim alebo osobou poverenou Predávajúcim - Montážnikom Kupujúcemu k SeČ (na základe Licencie podľa zakúpeného Balíka služieb) a prispôsobenie nastavenia SeČ individuálnym potrebám Kupujúceho (napr. nastavenie ordinačných hodín Kupujúceho v SeČ a pod.)
19. **Montážnik** je tretia osoba – podnikateľ, poverený Predávajúcim na dodanie, vykonanie Montáže a Zaškolenia.
20. **Školiteľom** je tretia osoba – podnikateľ, poverený Predávajúcim na vykonanie Zaškolenia.
21. **Montážny list** je tlačivo určené Predávajúcim na písomný záznam o dodaní, vykonaní Montáže a Zaškolenia, ktoré potvrdzuje Kupujúci.
22. **Plnenie** je predmet dodávky objednaný Kupujúcim od Predávajúceho podľa Zmluvy.
23. **Prevádzka** je priestor ohraničený funkčne a z hľadiska druhu poskytovanej služby, kde Kupujúci vykonáva podnikateľskú činnosť, a ku ktorému má Kupujúci právo ho využívať. V tejto Prevádzke sa má vykonať HWSeČ.
24. **Služba Aké číslo sa vybavuje** alebo **SAC** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi získať informáciu o aktuálne vybavovanom poradovom čísle zákazníka u Kupujúceho.
25. **Služba Zaradiť sa bez privolania** alebo **SZbP** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zaradenie zákazníka do poradia na poskytnutie služby ku Kupujúcemu bez privolania na poskytnutie služby.
26. **Služba Zaradiť sa s privolaním** alebo **SZsP** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zaradenie zákazníka do poradia na poskytnutie služby ku Kupujúcemu, pričom súčasťou služby je jeho SMS notifikácia o blížiacom sa poradí poskytnutia služby. Služba tiež umožňuje zaslanie informačných SMS zákazníkovi podľa potrieb Kupujúceho.
27. **Služba objednanie na čas** alebo **SONČ** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje objednanie zákazníka ku Kupujúcemu na vopred stanovený termín (iný ako aktuálny deň, počas ktorého si Zákazník o túto službu požiada). Zákazník si vyberie termín prostredníctvom VK na konkrétny deň v čase buď do 12:00 hod. alebo v čase od 12:00 hod., a tento termín Kupujúci buď potvrdí a určí zákazníkovi vo vybranom časovom úseku konkrétny termín s presnosťou na hodinu a minútu alebo termín odmietne s tým, že zákazník je oprávnený vybrať si iný čas objednania.
28. **Služba Vyšetrenie na iný deň bez privolania** alebo **SVbP** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi získať časenku na iný než aktuálny deň na diaľku bez nutnosti jeho osobnej prítomnosti v ambulancii Kupujúceho. K službe Zákazník pristupuje cez VK využitím spoplatnenej SMS služby alebo cez Mobilnú aplikáciu.
29. **Služba Vyšetrenie na iný deň s privolaním** alebo **SVsP** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi získať časenku na iný než aktuálny deň a aktívne informuje zákazníka formou SMS o posune poradia pacientov v ambulancii Kupujúceho a privoláva zákazníka na návštevu Kupujúceho, keď sa blíži jeho poradie na vybavenie. K službe zákazník pristupuje cez VK alebo Mobilnú aplikáciu s využitím spoplatnenej SMS.
30. **Služba Rezervácia sestričkou** alebo **SRS** je funkcionalita SeČ umožňujúca Kupujúcemu objednať Zákazníka do poradia na vybavenie služby na termín určený Kupujúcim.
31. **Služba dotazník** alebo **SD** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi Kupujúceho vyplniť prostredníctvom webového sídla [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk) alebo prostredníctvom mobilnej aplikácie dotazník (v rámci ktorého zákazník musí vyplniť svoje osobné údaje, vrátane telefónneho čísla a e-mailovej adresy, zadať informácie o svojej cestovateľskej anamnéze a zdravotnom stave, ktoré Kupujúci požaduje, spočívajúce najmä, nie však výlučne v príznakoch ochorení, ktorými zákazník Kupujúceho trpí), ktorým zákazník Kupujúceho informuje o svojom zdravotnom stave bez potreby osobnej návštevy v Prevádzke Kupujúceho (Kupujúci môže mať nastavené viaceré typy dotazníkov). Prostredníctvom tejto služby zákazník zároveň môže informovať Kupujúceho, ku ktorému chce ako zákazník ísť na vyšetrenie o zdravotných ťažkostiach zákazníka kupujúceho

pred osobnou návštevou zákazníka u kupujúceho tak, aby sa Kupujúci vedel pripraviť na návštevu zákazníka v ambulancii čo najlepšie a pomohol zákazníkovi vyriešiť jeho zdravotné problémy čo najefektívnejšie a zároveň aby sa predišlo k šíreniu nebezpečne nákazlivých chorôb, a aby si v prípade nebezpečne nákazlivých ľudských chorôb kupujúci vedel splniť svoju povinnosť podľa Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva SR č. 585/2008 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevencii a kontrole prenosných ochorení v znení neskorších predpisov Služba zároveň umožňuje Kupujúcemu komunikáciu so svojim zákazníkom prostredníctvom SMS bez osobnej návštevy zákazníka v Prevádzke Kupujúceho, a umožňuje Kupujúcemu zaslať zákazníkovi odporúčania súvisiace s liečbou zákazníka.

32. **Služba zaradenie bez privolania na diaľku** alebo **SZbPnD** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi zaradiť sa do poradia ku Kupujúcemu na vybavenie v jeho ambulancii na diaľku bez nutnosti jeho fyzickej návštevy v ambulancii Kupujúceho v aktuálny deň. K službe môže zákazník pristupovať cez VK s využitím spoplatnenej SMS správy alebo cez mobilnú aplikáciu.
33. **Služba videohovor** alebo **SV** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje video konzultáciu zákazníka s Kupujúcim v konkrétny čas (zákazník si vyberie termín videokonzultácie prostredníctvom VK na konkrétny deň v čase buď do 12:00 hod. alebo v čase od 12:00 hod., a tento termín Kupujúci buď potvrdí a určí zákazníkovi vo vybranom časovom úseku konkrétny termín video konzultácie s presnosťou na hodinu a minútu alebo termín odmietne s tým, že zákazník je oprávnený vybrať si iný čas videohovoru. Zákazník sa následne v Kupujúcim určený čas prihlási do virtuálnej čakárne, kde s ním Kupujúci môže zahájiť videokonzultáciu). Predávajúci v prípade využívania Služby videohovor nezodpovedá za splnenie povinností Kupujúceho voči jeho zákazníkom vyplývajúcich mu z osobitných predpisov týkajúcich sa poskytovania konzultácií prostredníctvom video-hovoru ako doplnku ambulantnej zdravotnej starostlivosti a Kupujúci zároveň v prípade využívania tejto služby prehlasuje, že splnil všetky zákonné podmienky pre možnosť vykonania video-hovoru so svojim Zákazníkom, ktoré požadujú osobitné predpisy.
34. **Služba recept** alebo **ŽOR** je funkcionalita SeČ umožňujúca zákazníkovi Kupujúceho požiadať cez SeČ o vystavenie receptu na liek a zdravotných pomôcok. Týmto nevzniká nárok na poskytnutie výkonu zdravotnej starostlivosti zákazníkovi.
35. **Služba výsledky** alebo **ŽOV** je funkcionalita SeČ umožňujúca zákazníkovi Kupujúceho požiadať cez SeČ o zaslanie oznámenia o výsledkoch vyšetrenia Zákazníka, ktoré absolvoval u Kupujúceho bez jeho osobnej návštevy. Ako odpoveď dostane Zákazník formou SMS informáciu/oznámenie, podľa uváženia Kupujúceho.
36. **Služba Covid PN** alebo **ŽOCPN** je funkcionalita SeČ umožňujúca zákazníkovi Kupujúceho požiadať cez SeČ o vystavenie práceneschopnosti a/alebo OČR z dôvodu karanténneho opatrenia uloženého zákazníkovi z dôvodu protiepidemiologických opatrení voči šíreniu COVID-19 alebo z dôvodu ochorenia zákazníka na COVID-19.
37. **Služba Identita** alebo **SI** je funkcionalita SeČ umožňujúca zákazníkovi Kupujúceho prezentovať svoju prítomnosť pri čakaní na vybavenie služby u Kupujúceho, a to prostredníctvom svojho občianskeho preukazu s využitím čítačky občianskych preukazov na Kiosku.
38. **Služba očkovanie** alebo **SO** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje objednanie zákazníka na konkrétny čas ku Kupujúcemu na výkon očkovania proti COVID-19 (zákazník si vyberie termín prostredníctvom VK na konkrétny deň v čase buď do 12:00 hod. alebo v čase od 12:00 hod., a tento termín Kupujúci buď potvrdí a určí zákazníkovi vo vybranom časovom úseku konkrétny termín s presnosťou na hodinu a minútu alebo termín odmietne s tým, že zákazník je oprávnený vybrať si iný čas objednania). Zároveň táto funkcionalita SeČ 5 dní pred termínom preočkovania nasledujúcou dávkou vakcíny zašle zákazníkovi výzvu na opätovné využitie tejto funkcionality.
39. **Služba krátka správa** alebo **SKS** predstavuje funkcionalitu SeČ, ktorá umožňuje zákazníkovi uviesť Kupujúcemu akúkoľvek správu týkajúcu sa poskytovania akejkoľvek inej služby poskytovanej Kupujúcim prostredníctvom Systému eČasenka, vrátane žiadostí o zrušenie alebo preloženie termínu poskytnutia inej služby, žiadosti o vypísanie podkladov alebo akékoľvek iné žiadosti týkajúce sa poskytovania akejkoľvek inej služby poskytovanej Kupujúcim prostredníctvom systému eČasenka alebo iných služieb poskytovaných Kupujúcim zákazníkovi, ktorú doručí spoločnosť eČasenka Kupujúcemu. Platí, že pri Službe krátka správa Predávajúci len odošle a zabezpečuje doručenie správy zákazníkovi Kupujúcemu, pričom Kupujúci by mal v primeranom čase na správu od svojho zákazníka reagovať. O prípadnom vyhovení/odmietnutí žiadosti uvedenej v správe alebo

o poskytnutí informácií uvedených v správe informuje zákazníka Kupujúci následne e-mailom, telefonicky, SMS alebo osobne v súlade s týmito VZP.

40. **Nastavenie ordinačných hodín** alebo **NOČ** je funkcionality SeČ umožňujúca Kupujúcemu cez SeČ zmeniť údaje o svojich ordinačných hodinách evidovaných v SeČ.
41. **SMS komunikácia** alebo **SMSK** je funkcionality SeČ umožňujúca komunikáciu Kupujúceho so zákazníkom ohľadne vybavovania jednotlivých služieb poskytujúcich zákazníkovi prostredníctvom SeČ, jej rozsah je určený počtom SMS na kalendárny mesiac.
42. **Štatistika** je funkcionality SeČ umožňujúca zber štatistických údajov o počte obslužených zákazníkov Kupujúceho a poskytnutie týchto údajov Kupujúcemu.
43. **Podpora** alebo **Hotline** je služba poskytovaná Predávajúcim na zabezpečenie telefonickú konzultácie a/alebo vzdialeného pripojenia Predávajúceho na softwarové vybavenie Kupujúceho podľa tejto zmluvy pre vyriešenie nahlásených porúch a výpadkov SeČ a pomoci Kupujúcemu pri riešení prevádzkových komplikácií a neplánovaných alebo neželaných udalostí pri využívaní SeČ, prevádzkovaná v pracovné dni počas času uvedeného na internetových stránkach Predávajúceho [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk)
44. **Kalendár** je funkcionality SeČ umožňujúca evidenciu objednaných zákazníkov Kupujúceho na termín poskytnutia služby u Kupujúceho a jej rozsah je určený počtom možných objednaných zákazníkov za kalendárny mesiac.
45. **Podiel na vysielacom priestore** alebo **PVP** je prípadný nárok Kupujúceho (závisí od zakúpeného rozsahu služieb) podľa čl. XI ods. 13 VZP.
46. **Podiel z reklamy** alebo **PzR** je prípadný nárok Kupujúceho (závisí od zakúpeného rozsahu služieb) podľa čl. XI ods. 9 VZP.
47. **Oznam na termínal** alebo **OT** je funkcionality SeČ umožňujúca zverejňovanie oznamov Kupujúceho na TV umiestnenom v jeho prevádzke.
48. **Denné limity zákazníkov** alebo **DLZ** je funkcionality SeČ umožňujúca nastavenie kapacity zákazníkov pre objednanie alebo nahlásenie do poradia na vybavenie služby u Kupujúceho na daný deň.
49. **Balík služieb** je súhrn práv, funkcionalít a nárokov Kupujúceho, ktoré si zakúpil na základe Zmluvy.
50. **Balík Štart** obsahuje: TV podľa aktuálnej ponuky, 1 časovo neobmedzená licencia, VK, Rezervácie, SAČ, SZbP, SZsP, SOČ, SVbP, SVsP, SRS, SD, SZbPnD, SV, ŽOR, ŽOV, ŽOCPN, SI, SO, SKS, NOČ s limitom 200 sms/mesiac, Štatistika, Hotline, Kalendár s limitom 100 zákazníkov/mesiac, 1 spot v reklamnom bloku na TV, lehota pre servisný zásah do 3 dní od jeho nahlásenia, záruka na hmotné komponenty SeČ zakúpené Kupujúcim v trvaní 1 rok, pričom pre tento Balík neplatí nárok podľa čl. XI ods. 5 VZP ani nárok podľa čl. XI ods. 8 VZP.
51. **Balík Základ** obsahuje Balík Štart s nasledovnými odchýlkami: 2x časovo neobmedzená Licencia, SMSK s limitom 400 sms/mesiac, Kalendár s limitom 200 zákazníkov/mesiac, 2 spoty v reklamnom bloku na TV, lehota pre servisný zásah do 2 dní od jeho nahlásenia, OČ, DLZ, nárok podľa čl. XI ods. 5 aj nárok podľa čl. XI ods. 8.
52. **Balík Plus** obsahuje Balík Štart s nasledovnými odchýlkami: Kiosk, SOT, lehota pre servisný zásah do 2 dní od jeho nahlásenia.
53. **Balík Premium** obsahuje Balík Základ s nasledovnými odchýlkami: Kiosk, SOT, 1 x časovo neobmedzená licencia a TV podľa ponuky.
54. **Balík Extra** obsahuje Balík Premium s nasledovnými odchýlkami: TV podľa ponuky, Kalendár bez obmedzení, SMSK bez obmedzení, 4 spoty v reklamnom bloku na TV, záruka na hmotné komponenty SeČ zakúpené Kupujúcim v trvaní 2 roky (odchýlka od čl. VIII ods. 1 VOP), lehota pre servisný zásah do 24 hodín od jeho nahlásenia.

## Článok II

### Vyhlásenia zmluvných strán

1. Predávajúci je majiteľom technického riešenia s názvom „Systém elektronickej časenky“, ktorého popis a funkcionality sú uvedené a dostupné na [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk).

2. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú odborne spôsobilé a plne oprávnené uzatvoriť Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté, že sa presvedčili o identite druhej zmluvnej strany a že označenie Zmluvných strán uvedené v záhlaví Zmluvy zodpovedá aktuálnemu stavu zapísanému v obchodnom, živnostenskom alebo inom registri.

### Článok III

#### **Dôvernosť informácií**

1. Kupujúci sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti so SeČ, zobrazovaním Reklamy a ktoré majú charakter obchodného tajomstva alebo sú inak považované za dôverné, ďalej je povinný zachovávať mlčanlivosť o skutočnostiach, ktoré nie sú všeobecne známe alebo zistiteľné, a ktorých oznámenie tretím osobám by sa mohlo akýmkoľvek spôsobom dotknúť obchodných záujmov alebo dobrého mena Predávajúceho a jeho obchodných partnerov, najmä sa Kupujúci nesmie dopustiť konania uvedeného v čl. XVI VZP.
2. Všetky dôverné informácie, ktoré od seba zmluvné strany navzájom získajú, sa zaväzujú použiť výhradne pre plnenie účelu, ku ktorému boli určené podľa zmluvy. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú zaistiť riadne a bezpečné uloženie všetkých dôverných informácií.
3. Kupujúci nie je oprávnený podávať akékoľvek informácie vzťahujúce sa na Predávajúceho, jeho obchodných partnerov alebo jeho obchodných záujmov verejným oznamovacím prostriedkom. Zmluvné strany berú na vedomie, že poskytnutie dôverných informácií tretím osobám je možné iba po predchádzajúcom písomnom súhlase udelenom druhou zmluvnou stranou. O písomný súhlas sú zmluvné strany povinné požiadať formou písomnej žiadosti, ktorá musí obsahovať údaje o tom, komu a v akom rozsahu budú dôverné informácie poskytnuté. Zmluvné strany sa zároveň zaväzujú, že pre prípad poskytnutia dôverných informácií tretím osobám takéto tretie osoby zaviazujú povinnosťou mlčanlivosti aspoň v takom rozsahu, ktorý vyplýva pre zmluvnú stranu z týchto VZP.
4. Povinnosť Kupujúceho podľa ods. 1 tohto článku VZP trvá do doby než sa tieto informácie stanú všeobecne známymi.
5. Kupujúci je povinný zaistiť a ručí za to, že záväzok podľa predchádzajúcich odsekov tohto článku VZP neporuší ani blízka osoba, iba ak by porušeniu týchto ustanovení nemohol zo svojej pozície k danej blízkej osobe voči danej blízkej osobe žiadnym spôsobom zabrániť.
6. Predávajúci sa zaväzuje zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti so vzdialenou podporou, a ktoré majú charakter obchodného tajomstva, akýchkoľvek osobných údajov zákazníkov Kupujúceho alebo citlivých údajov, ku ktorým Kupujúci umožní Predávajúcemu prístup počas poskytovania vzdialenej podpory. Predávajúci nie je oprávnený podávať akékoľvek informácie podľa tohto bodu verejným oznamovacím prostriedkom a/alebo ich akokoľvek zdieľať s inými osobami. Predávajúci je zároveň povinný rovnakou povinnosťou mlčanlivosti zaviazat' svojich zamestnancov poskytujúcich vzdialenú podporu a/alebo osoby poskytujúce vzdialenú podporu na základe osobitnej zmluvy s Predávajúcim. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto bodu trvá aj po ukončení zmluvy.

### Článok IV

#### **Dodanie a montáž kiosku**

1. Predávajúci sa zaväzuje dodať Kupujúcemu časť HWSeČ v rozsahu podľa Zmluvy na adresu Prevádzky Kupujúceho a to do 60 pracovných dní odo dňa splnenia dvoch podmienok: (I) pripísania AP na účet Predávajúceho a (II) odovzdania/doručenia Kupujúcim podpísanej Zmluvy Predávajúcemu (tento termín ďalej len „**Termín dodania**“). Predávajúci je oprávnený dodať Kupujúcemu Plnenie aj prostredníctvom prepravnej služby alebo Montážnika.
2. Predávajúci je v lehote do Termínu dodania povinný aj vykonať alebo obstarat' vykonanie Montáže, Zaškolenia a ANUÚ.
3. V prípade dodania HWSeČ prostredníctvom pošty alebo tretej osoby oprávnenej doručovať zásielky Kupujúcemu, je Kupujúci povinný prezrieť dodané HWSeČ bezodkladne po ich dodaní a prípadné vady alebo poškodenia HWSeČ je povinný oznámiť písomne Predávajúcemu najneskôr do 12 hodín od doručenia HWSeČ.

- O termíne Montáže, Zaškolenia a ANUÚ upovedomí Predávajúci alebo Montážnik Kupujúceho min. 2 pracovné dni vopred. Ak nebude možné uskutočniť Montáž, Zaškolenie a ANUÚ do termínu dodania z dôvodov na strane Kupujúceho, predlžuje sa termín dodania o celú dobu trvania prekážok Montáže a Zaškolenia na strane Kupujúceho.
- Po vykonaní Montáže, (prípadne aj) Zaškolenia a ANUÚ vyhotoví Montážnik v súčinnosti s Kupujúcim Montážny list, ktorý Kupujúci potvrdí svojím podpisom. Ak nie je v Montážnom liste výslovne uvedené inak, jeho podpisom Kupujúci potvrdzuje riadne a včasné dodanie Plnenia a riadne a včasné vykonanie Montáže, Zaškolenia a ANUÚ.

#### Článok V

### **Cena a jej splatnosť**

- Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť Predávajúcemu AP do 7 dní od podpisu Zmluvy. AP je Predávajúci povinný vrátiť Kupujúcemu len v prípade podľa čl. IX ods. 2 VZP. V inom prípade sa AP nevracia. AP pokrýva najmä administratívne a logistické náklady Predávajúceho súvisiace s uzatvorením Zmluvy. Predávajúci je povinný vystaviť Kupujúcemu účtovný doklad (ďalej len „**Faktúra**“) za AP do 15 dní odo dňa prijatia platby alebo do konca kalendárneho mesiaca, v ktorom bola platba prijatá od Kupujúceho.
- Nárok na zaplatenie Ceny poníženej o AP vzniká Predávajúcemu v deň dodania časti HWSeČ Kupujúcemu podľa čl. IV ods. 1 VZP, kedy je Predávajúci oprávnený vystaviť Kupujúcemu faktúru na zaplatenie Ceny (poníženej o AP). Predávajúci je povinný zároveň vystaviť a doručiť Kupujúcemu zúčtovaciu faktúru za všetky dodané súčasti SeČ. Predávajúci doručí Kupujúcemu faktúru podľa tohto odseku pri alebo po dodaní častí HWSeČ Kupujúcemu podľa Zmluvy na adresu Prevádzky Kupujúceho. Cena ponížená o AP podľa tohto odseku je splatná v lehote do 7 dní od dodania časti HWSeČ Kupujúcemu podľa čl. IV ods. 1 VZP.
- Ak bola v Zmluve dohodnutá „úhrada ceny na splátky“, je prvá splátka vo výške 45% z Ceny poníženej o AP splatná do 10 dní od dodania HWSeČ Kupujúcemu, druhá splátka vo výške 30% z Ceny poníženej o AP je splatná do 30 dní po splatnosti prvej splátky a tretia splátka vo výške 25% z Ceny poníženej o AP je splatná do 30 dní po splatnosti druhej splátky, pričom Predávajúci doručí s Faktúrou aj splátkový kalendár na jej úhradu, ak sa zmluvné strany v zmluve výslovne nedohodnú na inom splátkovom kalendári.
- Kupujúci je povinný zaplatiť Predávajúcemu okrem Ceny aj Poplatok za montáž a nastavenie a Poplatok za zaškolenie, pričom nárok Predávajúceho na zaplatenie PzMN a PzZ vzniká momentom vzniku nároku Predávajúceho na zaplatenie Ceny. PzMN a PzZ sú splatné v deň splatnosti Ceny. V prípade, ak bola v Zmluve dohodnutá „úhrada ceny na splátky“ sú PzMN a PzZ splatné v lehote splatnosti prvej splátky podľa odseku 3. tohto čl. Predávajúci vyfakturuje Kupujúcemu PzMN a PzZ spolu s Cenou.
- V prípade, ak sa Kupujúci omešká so zaplatením Faktúry podľa bodu 1 tohto článku, Ceny podľa bodu 2 tohto článku, akejkoľvek splátky Ceny podľa bodu 3 tohto článku alebo poplatkov podľa bodu 4. tohto článku o viac ako 7 kalendárnych dní, Predávajúci je oprávnený zaslať Kupujúcemu e-mailom výzvu na zaplatenie dlžnej sumy. V prípade, ak sa Kupujúci omešká so zaplatením Faktúry podľa bodu 1 tohto článku, Ceny podľa bodu 2 tohto článku, akejkoľvek splátky Ceny podľa bodu 3 tohto článku alebo poplatkov podľa bodu 4. tohto článku o viac ako o 30 kalendárnych dní, Predávajúci je oprávnený pozastaviť prevádzku Systému eČasenka pre Kupujúceho, a to až do úplného zaplatenia dlžnej sumy spolu so zákonným úrokom z omeškania.

#### Článok VI

### **Nadobudnutie vlastníckeho práva**

- Zmluvné strany sa dohodli, že vlastnícke právo ku Kiosku prechádza na Kupujúceho úplným zaplatením ceny. Kupujúci je povinný v čase, kým sa nestane vlastníkom Kiosku ho opatrovať s odbornou starostlivosťou a zabezpečiť, aby na ňom nevznikla škoda, inak za ňu zodpovedá.

**Technické predpoklady a rozsah montáže**

1. V prípade zakúpenia niektorej z častí HWSeČ je Kupujúci povinný zabezpečiť splnenie nasledovných podmienok: (I) zabezpečiť pripojenie do elektrickej siete na bežné napätie 220 V (ďalej len „**Elektrické pripojenie**“) a (II) pripojenie do počítačovej siete internet prostredníctvom metalického (t.j. káblového) vedenia do Kupujúceho LAN siete s možnosťou dynamického pridelovania IP adresy v DHCP a s DNS serverom pri dodržaní obvyklej bezpečnosti dátového prenosu (ďalej len „**Dátové pripojenie**“), ktoré pre svoje fungovanie potrebuje HWSeČ. Body pripojenia do elektrickej siete a siete internet (t.j. fyzické miesta napojenia káblov zo súčastí HWSeČ do týchto sietí) nesmú byť v takej vzdialenosti, aby dĺžka elektrických a dátových káblov pre Elektrické pripojenie a Dátové pripojenie (tieto káble ďalej len „**Káble**“) od súčastí HWSeČ presiahla 15 m. Kupujúci určuje miesto, kde bude Kiosk/TV osadený a kadiaľ budú vedené káble. V prípade, že je potrebné Káble viesť cez stenu, určuje Kupujúci miesto, kde bude stena prevrtaná. Predávajúci nevykonáva osadenie Káblov do steny a Káble sú vedené v ochranných lištách po povrchu stien, stropov a podláh. V prípade, ak Kupujúci má k dispozícii a poskytne Predávajúcemu na umiestnenie Káblov vhodné a voľné prechodové trubky inštalované v stenách pre inštaláciu HWSeČ, Káble sa umiestnia v týchto prechodových trubkách bez prevrtania a vedenia Káblov cez stenu. Predávajúci nevykonáva murárske výspravky ani maliarske úpravy. Montáž podľa Zmluvy je možné vykonať s použitím nasledovného materiálu: switch, UTP kábel 15 metrov, Patch kábel UTP 1 meter, RJ45 koncovky na UTP kábel 2 ks, kábel na 230 V 10 metrov CYSY 3x0,75, vidlica na kábel 230 V 1 kus, predlžovák s vypínačom 3 zásuvkový, inštalčné lišty 5 metrov so žľabom 15x10, kotviace a spájacie prvky (skrutky) – tento dodáva za Predávajúceho Montážnik pri vykonaní Montáže. Pri montáži Kiosku a TV k jednej Prevádzke postačuje 1 spoločný switch. V prípade nutnosti použitia ďalšieho materiálu nad rámec predchádzajúcej vety je tento uhrádzaný v obvyklých cenách Kupujúcim priamo Montážnikovi (ak sa zmluvné strany nedohodnú, že sa úhrada materiálu vykoná iným spôsobom) a táto okolnosť a rozsah úhrady bude poznačená v Montážnom liste. Kupujúci je však povinný všetok materiál nad rámec bežnej Montáže zabezpečiť sám a na vlastné náklady.
2. Kupujúci udeľuje Predávajúcemu súhlas s Montážou v jeho Prevádzke. V prípade, ak Kupujúci užíva Prevádzku na základe iného ako vlastníckeho práva (t.j. ak Kupujúci nie je vlastníkom priestorov, v ktorých sa Prevádzka nachádza), je povinný zaobstarat' písomný súhlas s Montážou od vlastníka Prevádzky (ďalej len „**Súhlas**“). Ak Kupujúci nezíska Súhlas do dňa Montáže, je povinný o tom informovať Predávajúceho a Montáž neumožniť, inak sa predpokladá, že Súhlas bol udelený.
3. V prípade, ak Kupujúci nezabezpečí Elektronické pripojenie, Dátové pripojenie alebo Súhlas, je táto okolnosť prekážkou Montáže a Zaškolenia na strane Kupujúceho (ďalej len „**Prekážka montáže**“) a do odstránenia Prekážky montáže nie je možné Montáž a Zaškolenie vykonať a Predávajúci nie je v omeškaní s plnením povinností podľa Zmluvy. Ak nebola Prekážka montáže odstránená najmenej 10 dní pred uplynutím Termínu dodania, predlžuje sa Termín dodania tak, že neuplynie skôr ako 10 dní po odstránení a oznámení odstránenia Prekážky montáže Predávajúcemu zo strany Kupujúceho.

**Vady tovaru a záruka za akosť**

1. Predávajúci poskytuje Kupujúcemu záruku za akosť Kiosku a TV (vrátane držiakov na TV a príslušenstva k TV dodaného Predávajúcim) pri dodržaní podmienok podľa „Návodu na montáž a obsluhu“, ktorý Predávajúci Kupujúcemu doručí najneskôr pri montáži SeČ a postupu podľa Článku IV bod 3. VZP, v trvaní 12 mesiacov od Montáže v závislosti od rozsahu zakúpených služieb. V prípade, ak Kupujúci poruší podmienky podľa „Návodu na montáž a obsluhu“ alebo nedodrží postup podľa Článku IV bod 3 VZP, stráca práva vyplývajúce zo záruky podľa predchádzajúcej vety.
2. Kupujúci sa zaväzuje, že prípadnú vadu SeČ alebo jeho súčasti oznámi Predávajúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní od zistenia vady, prostredníctvom on-line reklamačného formulára nachádzajúceho sa na internetových stránkach Predávajúceho – [www.ecasenska.sk](http://www.ecasenska.sk).
3. Predávajúci sa zaväzuje vykonať prehliadku reklamovaného SeČ bezodkladne, najneskôr do lehoty pre servisný zásah prislúchajúcej k rozsahu zakúpených služieb. Lehota pre vykonanie prehliadky sa počíta odo dňa doručenia

reklamácie. Prehliadku SeČ je oprávnený vykonať len Predávajúci alebo ním poverená osoba. Kupujúci je povinný zabrániť akejkolvek inej osobe počas záručnej doby vykonať zásah do SeČ alebo jeho súčastí, inak stráca záruku za akosť podľa Zmluvy.

4. Ak sa po prehliadke SeČ zistí, že ide o vady odstrániteľné na mieste, Predávajúci/Montážnik ich odstráni.
5. Ak sa po prehliadke SeČ zistí, že ide o vady, ktoré nemožno odstrániť na mieste, Predávajúci/Montážnik vykoná demontáž vadnej súčasti SeČ a Predávajúci je následne povinný do 30 pracovných dní od vykonania demontáže odstrániť reklamované vady SeČ a v tejto lehote vykonať inštaláciu opravenej súčasti SeČ v Prevádzke. Ak vady SeČ reklamované v záručnej dobe nie je možné odstrániť, je Predávajúci povinný v lehote podľa prvej vety tohto bodu vykonať Montáž novej súčasti SeČ v Prevádzke.
6. Ak počas záručnej doby uplatní Kupujúci reklamáciu a na jej základe bude vykonaný servisný výjazd do Prevádzky, a pri šetrení/riešení reklamácie bude zistené, že na vadu sa nevzťahuje záruka Predávajúceho alebo za vadu nezodpovedá Predávajúci, je Kupujúci povinný uhradiť Predávajúcemu všetky náklady servisného výjazdu v zmysle cenníka Predávajúceho.

#### Článok IX

### Omeškanie a jeho následky

1. Ak sa Kupujúci omešká so zaplatením celej Splátky o viac ako 30 dní, stávajú sa uplynutím 30-teho dňa omeškania splatné všetky doteraz neuhradené Splátky alebo ich časti, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
2. Ak sa Predávajúci omešká s Montážou o viac ako 10 pracovných dní, má Kupujúci právo od Zmluvy písomne odstúpiť. Ak bol Kupujúcemu dodaný HWSeČ, ale ešte nedošlo k jeho Montáži, po odstúpení od Zmluvy je Predávajúci na svoje náklady povinný prevziať od Kupujúceho HWSeČ, avšak do jeho prevzatia platí čl. VI ods. 1 druhá veta VZP. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Kupujúceho je Predávajúci povinný vrátiť Kupujúcemu do 5 pracovných dní po odstúpení Aktivačný poplatok.
3. V prípade, ak Prekážka montáže nebude odstránená a jej odstránenie oznámené Predávajúcemu do 30 dní od Termínu dodania, má Predávajúci právo od Zmluvy písomne odstúpiť. Ak bolo Kupujúcemu dodané Plnenie, po odstúpení od Zmluvy je Kupujúci povinný bez zbytočného odkladu na svoje náklady vrátiť Predávajúcemu Plnenie, avšak do jeho prevzatia Predávajúcim platí čl. VI ods. 1 druhá veta VZP.

#### Článok X

### Dáta Kiosku

1. Akékoľvek štatistické dáta (t.j. výlučne štatistické dáta neobsahujúce žiadne osobné údaje) získané pri prevádzkovaní SeČ (ďalej len „Dáta“) sú výlučne majetkom Predávajúceho, s čím Kupujúci vyslovuje súhlas. Ostatné dáta získané pri prevádzke SeČ sú majetkom Kupujúceho, pričom na ich dočasné ukladanie vytvorí Predávajúci Kupujúcemu diskový priestor. K týmto dátam má prístup iba Kupujúci, s výnimkou Dát, ktoré Predávajúci získava za účelom zlepšovania a sledovania funkčnosti SeČ a výpočtu odmeny Kupujúceho podľa čl. XI ods. 5 VZP. Predávajúci je oprávnený s Dátami nakladať alebo ich poskytovať tretím osobám.
2. Predávajúci na základe osobitného právneho vzťahu so zákazníkmi, t.j. spotrebiteľmi využívajúcimi SeČ, získava a spracúva osobné údaje zákazníkov. Pri tejto činnosti sa Predávajúci riadi Politikou ochrany osobných údajov zverejnenou na <https://www.ecasenska.sk/ochranaosobnychudajov.htm>. Predmetom VZP nie je úprava práv a povinností Kupujúceho ani Predávajúceho vo vzťahu k osobným údajom zákazníkov.
3. Kupujúci je informovaný o aktuálnych denných štatistických ukazovateľoch počtu obslužených a čakajúcich klientov v Prevádzke evidovaných cez SeČ v administrátorskom rozhraní na [www.ecasenska.sk](http://www.ecasenska.sk).
4. Predávajúci zasiela na mesačnej báze e-mailom Kupujúcemu prehľad za predchádzajúci kalendárny mesiac so štatistikou vyťaženia Prevádzky, počtom vytlačených poradových lístkov, počtom zaslaných notifikačných SMS s ich delením na jednotlivé služby a ich prípadnou cenou, a výškou výpočtového základu odmeny a samotnej odmeny podľa čl. XI ods. 5 VZP, cenou za SMS správy zaslané pri využívaní SOsP (ďalej len „Report“ alebo „Newsletter so štatistikou“). Predávajúci jedenkrát ročne zašle Kupujúcemu údaje potrebné na výpočet odmeny Kupujúceho za reklamu ako aj samotnú výšku odmeny Kupujúceho za reklamu podľa čl. XI ods. 8



VZP, pričom tieto údaje môžu byť uvedené v niektorom z Newsletterov so štatistikou. V Newsletteri so štatistikou môže Predávajúci informovať Kupujúceho o novinkách, aktualizáciách a vylepšeniach SeČ, a taktiež môže obsahovať Predávajúcim určené marketingové a reklamné informácie.

5. Kupujúci nie je oprávnený meniť ani ovplyvňovať obsah a formu lístku vydaného SeČ.
6. Kupujúci v prípade umiestnenia Informácii Predávajúcim na lístku vydanom SeČ nemá nárok na žiadne plnenie zo strany Predávajúceho ani tretej osoby.

#### Článok XI

### Súčinnosť kupujúceho pri prevádzkovaní kiosku

1. Kupujúci je povinný buď osobne alebo prostredníctvom svojich zamestnancov alebo poverených osôb poskytovať pri Prevádzkovaní SeČ Predávajúcemu súčinnosť nevyhnutnú pre účelnú a efektívnu prevádzku SeČ spočívajúcu v poskytovaní súčinnosti pri poskytovaní jednotlivých služieb v zmysle návodu na užívanie a obsluhu SeČ (ďalej len „**Administratívna súčinnosť**“).
2. Kupujúci je povinný zabezpečiť prítomnosť termopapiera v Systéme eČasenka, bez ktorého nie je tento schopný vydať lístok s poradovým číslom pre zákazníkov/klientov Kupujúceho (ďalej len „**Technická súčinnosť**“). V prípade, ak Predávajúci dodá Kupujúcemu termopapier s požiadavkou na používanie Predávajúcim dodaného termopapiera (ďalej len „**Dodaný t-papier**“) od určitého termínu a po určitú dobu, je Kupujúci povinný používať Dodaný t-papier v SeČ od daného dátumu a po danú dobu, pričom však tento dátum nesmie byť skorší ako 2 pracovné dni po dodaní Dodaného t-papiera Kupujúcemu. Povinnosť použiť Dodaný t-papier pre Kupujúceho neplatí ak ten s nasadením Reklamy prejavil nesúhlas podľa čl. XI ods. 7 VZP.
3. Kupujúci sa zaväzuje umožniť Predávajúcemu ku SeČ a jeho súčastiam prístup za účelom jeho obhliadky, kontroly funkčnosti a revízie.
4. Kupujúci je povinný umiestniť bezprostredne pri (vedľa) Kiosku dokument označený ako „*Podmienky používania*“ ktorý má rozsah 1 strany A4, dokument označený ako „*Politika ochrany osobných údajov*“, a dokument VOP (*Všeobecné obchodné podmienky*), ktoré budú dodané spoločne s Plnením a to tak, aby tieto boli viditeľne a voľne prístupné. V prípade ich poškodenia je Kupujúci povinný zabezpečiť ich opätovné umiestnenie podľa predchádzajúcej vety. Zároveň v prípade, ak dôjde k ich aktualizácii, o čom bude Kupujúci zo strany Predávajúceho prostredníctvom e-mailu a/alebo iným spôsobom upovedomený (a zároveň mu bude nová/aktualizovaná verzia zo strany Predávajúceho zaslaná v elektronickej podobe prostredníctvom systému eČasenka), je Kupujúci povinný na vlastné náklady tieto aktualizované verzie vytlačiť a bezodkladne umiestniť pri (vedľa) Kiosku a nahradiť tak pôvodné verzie dokumentov Podmienky používania, Politiku ochrany osobných údajov a VOP umiestnených pri (vedľa) Kiosku. (ďalej len „**Informačná povinnosť**“).
5. Kupujúci má v závislosti od zakúpeného Balíku služieb alebo podľa dohody uvedenej v zmluve nárok na odmenu za poskytnutie Dátového pripojenia, Administratívnej súčinnosti, Technickej súčinnosti a Informačnej súčinnosti, za podmienok stanovených v týchto VZP. Odmena bude určená v závislosti od SMS zaslaných zákazníkmi Kupujúceho a to za nasledujúcich podmienok:
  - a) Kupujúci má nárok na odmenu vo forme podielu z ceny každej spoplatnenej SMS zaslanej zákazníkmi prostredníctvom SeČ za účelom zistenia alebo zaistenia akýchkoľvek služieb v Prevádzke Kupujúceho prostredníctvom SeČ (ďalej len „**Relevantné SMS**“). Ak samotná zmluva neurčuje inak, Kupujúci nemá nárok na podiel z Relevantných SMS v prípade zakúpenia len softwarovej časti SeČ bez zakúpenia HWSeČ. Odmena Kupujúceho predstavuje 27,50% z celkovej sumy Relevantných SMS bez DPH (ďalej len „**Výpočtový základ odmeny**“). Nárok na odmenu z podielu z Relevantných SMS však nevznikne, ak Kupujúci tento nárok neuplatní – vystavením a doručením Faktúry Predávajúcemu v súlade s Článkom XI bod 5. písm. c) VZP riadne a včas (táto podmienka vzniku nároku Kupujúceho na podiel na Relevantných SMS sa neuplatňuje, pokiaľ trvá dohoda o vystavení faktúry Predávajúcim v mene a na účet Kupujúceho podľa Článku XI bod 15 VZP).
  - b) Kupujúci nemá nárok na odmenu za ten mesiac, v ktorom: (i) má neuhradené záväzky voči Predávajúcemu po lehote splatnosti, (ii) nemá uhradený záväzok na úhradu kúpnej ceny za Kiosk alebo TV, a to bez ohľadu na to, či je tento jeho záväzok splatný alebo nie.
  - c) Kupujúci si môže uplatniť odmenu za Relevantné SMS na základe Newsletterov so štatistikami (zasielaných Kupujúcemu za každý mesiac, pričom Report je Predávajúcim zasielaný vždy najneskôr do konca

nasledujúceho kalendárneho mesiaca) vždy raz za kalendárny rok, a to vystavením a doručením Faktúry na podiel za Relevantné SMS. Odmena za Relevantné SMS je splatná raz ročne (s tým, že služba, na základe ktorej sa Kupujúcemu vypláca jeho podiel na Relevantných SMS sa považuje za dodanú posledným dňom každého kalendárneho roka, až kým sa dodanie služby neskončí). Kupujúci vystaví Predávajúcemu za jeho podiel na Relevantných SMS (alebo Predávajúci za Kupujúceho v prípade, ak Kupujúci k tomu Predávajúcemu udelil súhlas) do 15.12. príslušného kalendárneho roka zálohovú faktúru na základe dovtedy zaslaných mesačných reportov. Predávajúci je povinný uhradiť Kupujúcemu zálohovú platbu (t.j. uhradiť zálohovú faktúru) najneskôr do 31.12. príslušného kalendárneho roka. Následne Kupujúci (alebo Predávajúci za Kupujúceho v prípade, ak Kupujúci k tomu Predávajúcemu udelil súhlas) vystaví v januári nasledujúceho kalendárneho roka po vystavení posledného mesačného reportu za predchádzajúci kalendárny rok (reportu za mesiac december) vyúčtovaciu faktúru za jeho podiel na Relevantných SMS za celé obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka (za mesiace január až december) s dátumom dodania služby 31.12. Predávajúci je následne povinný uhradiť Kupujúcemu túto vyúčtovaciu faktúru za jeho podiel na Relevantných SMS za kalendárny rok po odpočítaní uhradenej zálohovej platby (a prípadných nárokov Predávajúceho započítaných voči Kupujúcemu napr. podľa Článku XI bod 6. VZP) vždy najneskôr do konca mesiaca február kalendárneho roka nasledujúceho po kalendárnom roku, za ktorý sa Kupujúcemu vypláca jeho odmena za podiel na Relevantných SMS.

6. V prípade využitia SOsP berie Kupujúci na vedomie, že zasielanie SMS správ súvisiacich s využívaním tejto služby môže byť zo strany Predávajúceho spoplatnené, pričom Predávajúci sa zaväzuje Kupujúceho o spoplatnení zasielania SMS správ informovať e-mailom najmenej 7 dní vopred. Cena za zasielanie SMS správy bude vyplývať z aktuálneho cenníka Predávajúceho. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Kupujúci SOsP nevyplne v lehote 7 dní od zaslania e-mailovej informácie o spoplatnení tejto služby, považuje sa to za súhlas s využívaním služby a jej podmienkami vrátane ceny SMS správ. Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že Predávajúci je oprávnený cenu za zaslané SMS správy pri využívaní tejto služby jednostranne započítavať s odmenou Kupujúceho podľa čl. XI ods. 5 a/alebo článku XI ods. 9 VZP. Predávajúci sa zároveň zaväzuje informovať Kupujúceho o počte zaslaných SMS správ v reporte, ktorý slúži zároveň ako podklad pre prípadné vystavenie Faktúry pre Kupujúceho za zaslané SMS pri využívaní SOsP, pričom splatnosť tejto Faktúry je najneskôr do konca februára príslušného kalendárneho roka nasledujúceho po roku, za ktorý sa cena za zaslané SMS pri využívaní SOsP fakturuje.
7. Systém eČasenka umožňuje zverejňovanie informácií o výrobku alebo službe a/alebo ich predajcovi/poskytovateľovi (ďalej len „**Reklama**“):
  - v tlačenej forme na lístku vytlačenej z Kiosku,
  - formou banneru umiestneného pod názvom ambulancie na internetovej stránke eČasenka,
  - vo forme video/audio výstupu na TV.
8. V prípade zakúpenia TV je súčasťou výstupu na ňom Reklama alebo iný audiovizuálny obsah určený Predávajúcim, pričom 1/3 zobrazovacej plochy je využitá pre zobrazovanie výstupov SeČ a 2/3 zobrazovanej plochy slúžia na zobrazovanie obsahu podľa voľby Predávajúceho (najmä Reklamy). V prípade, že vysielaná reklama a informácie zobrazované v systéme eČasenka nie sú v rozpore so zákonom č. 147/2001 Z. z. o reklame v znení neskorších predpisov alebo dobrými mravmi a tiež v súvislosti s nárokom na podiel z ceny Reklamy, Kupujúci uzatvorením zmluvy udeľuje Predávajúcemu výslovný súhlas so zobrazovaním Reklamy na ním vlastnených TV pripojených k SeČ podľa tohto článku VZP a rozdelením zobrazovacej obrazovky TV podľa predchádzajúcej vety.
9. Kupujúci má v závislosti od zakúpeného Balíka služieb alebo podľa dohody uvedenej v zmluve nárok na odmenu vo forme podielu z ceny Reklamy, ktorá je zobrazovaná na jeho TV. Kupujúcemu vznikne nárok na vyplatenie odmeny z podielu za Reklamu výlučne za splnenia nasledujúcich podmienok: (1) na TV v jeho čakárni je zobrazená Reklama inzerenta počas celého obdobia trvania reklamnej kampane inzerenta; (2) Kupujúci bude dodržiavať pokyny Predávajúceho v súvislosti so zobrazovaním Reklamy (pokyny Predávajúceho v súvislosti so zobrazovaním Reklamy zároveň nesmú byť v rozpore s bodom 8. tohto čl. VZP); (3) Kupujúci dodrží všetky svoje zmluvné záväzky/povinnosti súvisiace so zobrazovaním Reklamy na jeho TV podľa týchto VZP a (4) Kupujúci uplatní nárok na podiel za Reklamu - vystavením a doručením Faktúry Predávajúcemu v súlade Článkom XI bod 10 VZP riadne a včas (táto podmienka vzniku nároku Kupujúceho na podiel na Reklame sa

neuplatňuje, pokiaľ trvá dohoda o vystavení faktúry Predávajúcim v mene a na účet Kupujúceho podľa Článku XI bod 15 VZP). V prípade nedodržania podmienok podľa predchádzajúcej vety Kupujúcemu nárok na odmenu za Reklamu nevznikne. Kupujúci tiež nemá nárok na podiel z odmeny za Reklamu za ten mesiac, v ktorom: (1) má neuhradené záväzky voči Predávajúcemu po lehote splatnosti, (2) nemá uhradený záväzok na úhradu kúpnej ceny za Kiosk alebo TV (spolu s jeho príslušenstvom), a to bez ohľadu na to, či je tento jeho záväzok splatný alebo nie. Ak samotná zmluva neurčuje inak Kupujúci nemá nárok na podiel z Reklamy v prípade zakúpenia len softwarovej časti SeČ bez zakúpenia HWSeČ

10. Odmena Kupujúceho je určená ako 10% z odmeny vyplatené Predávajúcemu (inzerentmi) za Reklamu, ktorá je zobrazovaná na TV v Prevádzke Kupujúceho, vydelenej celkovým počtom TV, na ktorých je Reklama zobrazovaná. Predávajúci bude Kupujúceho informovať o jeho podiele na odmene za Reklamu jedenkrát ročne, a to vždy najneskôr do 31. januára nasledujúceho kalendárneho roka po skončení kalendárneho roka, za ktorý sa informácia o reklame Kupujúcemu podáva, a zároveň za ktorý bola Reklama zobrazovaná na TV v Prevádzke Kupujúceho (ak zároveň Kupujúcemu za daný kalendárny rok vznikne nárok na podiel za Reklamu podľa Článku XI bod 9 VZP). Nárok Kupujúceho na podiel na Reklamu za kalendárny rok podľa Článku XI bod 9 VZP je splatný raz ročne (s tým, že služba, na základe ktorej sa Kupujúcemu vypláca jeho podiel na Reklame sa považuje za dodanú posledným dňom každého kalendárneho roka, až kým sa dodanie služby neskončí). Kupujúci vystaví Predávajúcemu za jeho podiel na Reklame (alebo Predávajúci za Kupujúceho v prípade, ak Kupujúci k tomu Predávajúcemu udelil súhlas) najneskôr do 15.02. príslušného kalendárneho roka, po doručení informácií o podiele Kupujúceho za Reklamu za predchádzajúci kalendárny rok vyúčtovaciu faktúru za jeho podiel na Reklame za celé obdobie predchádzajúceho kalendárneho roka (za mesiace január až december) s dátumom dodania služby 31.12. Predávajúci je následne povinný uhradiť Kupujúcemu túto vyúčtovaciu faktúru za jeho podiel na Reklame za kalendárny rok (po odpočítaní prípadných nárokov započítaných voči Kupujúcemu, napr. podľa Článku XI bod 6 VZP) vždy najneskôr do konca mesiaca február kalendárneho roka nasledujúceho po kalendárnom roku, za ktorý sa Kupujúcemu vypláca jeho odmena za podiel na Reklame. Kupujúci bude doručovať Faktúru za jeho podiel na Reklame, ak dostane informácie o svojom podiele na Reklame tak aby faktúru za Reklamu mohol vystaviť do konca januára kalendárneho nasledujúceho po kalendárnom roku, za ktorý sa vypláca podiel Kupujúceho na Reklame spolu s Faktúrou za jeho podiel na Relevantných SMS podľa Článku XI bod 5. písm. c) VZP. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že Predávajúci nie je v omeškaní s úhradou podielu Kupujúceho za Reklamu v prípade, ak dôjde k omeškaniu úhrady za Reklamu zo strany inzerentov (zadávateľov Reklamy) resp. osôb vyplácajúcich odmenu za Reklamu Predávajúcemu. O tejto skutočnosti je Predávajúci povinný Kupujúceho informovať.
11. Kupujúci je v súvislosti so zobrazovaním Reklamy na TV v jeho Prevádzke (a vzniku nároku na odmenu za Reklame) povinný:
  - dodržiavať pokyny Predávajúceho v súvislosti so zobrazením Reklamy na TV (pokyny Predávajúceho v súvislosti so zobrazovaním Reklamy zároveň nesmú byť v rozpore s vysielačím časom na TV podľa bodu 8. tohto čl. VZP);
  - zabezpečiť HWSeČ (najmä pre kiosk a TV) Elektrické pripojenie a Dátové pripojenie (Kupujúci zároveň berie na vedomie, že pripojenie kiosku a TV do elektrickej siete a zabezpečenie Dátového pripojenia je nevyhnutné pre zobrazenie Reklamy na TV, pričom porušenie tejto povinnosti má vplyv na zaplatenie odmeny za Reklamu zo strany inzerenta, resp. nárok na zľavu pre inzerenta zo zaplatenej odmeny);
  - bezodkladne informovať Predávajúceho o výpadkoch Elektrického pripojenia a Dátového pripojenia;
  - bezodkladne informovať Predávajúceho o poruchách HWSeČ (najmä TV a kiosku) a bezodkladne odstrániť na vlastné náklady vady súčastí HWSeČ, na ktoré sa nevzťahuje poskytnutá záruka.
12. Kupujúci má právo dodatočne zakázať vysielať konkrétny nevhodný reklamný spot alebo zablokovať konkrétny inzerent, ak Reklama (1) pôsobí urážlivo alebo obsahuje prejavy neznášanlivosti, či prvky diskriminácie vo vzťahu k politickej príslušenosti, vierovyznaniu, pohlaviu, národnostnej, či rasovej príslušenosti; (2) je v rozpore so všeobecne uznávanými morálnymi či mravnými hodnotami, alebo právnymi predpismi alebo verejným poriadkom alebo všeobecnými zásadami poctivého obchodného styku a hospodárskej súťaže; (3) svojou kvalitou prevedenia nezodpovedá vysokému štandardu estetiky. Kupujúci má zároveň právo najdlhšie na obdobie 3 mesiacov v kalendárnom roku zakázať vysielať akejkoľvek reklamy na TV v jeho vlastníctve (v takomto prípade mu za toto obdobie nepatrí nárok na podiel na Reklame). V prípade, ak Kupujúci chce z vyššie

uvedených dôvodov zakázať zobrazovanie reklamy na jeho TV a/alebo zakázať zobrazovanie akejkoľvek reklamy na jeho TV najviac po dobu 3 mesiacov v kalendárnom roku, je povinný túto skutočnosť Predávajúcemu bezodkladne písomne oznámiť. Predávajúci je povinný zamedziť vysielaniu zakázanej Reklamy resp. akejkoľvek Reklamy na TV Kupujúceho do jedného kalendárneho týždňa od doručenia oznámenia podľa predchádzajúcej vety.

13. Kupujúci má nárok na podiel na odvysielanom reklamnom čase v TV v rozsahu podľa zakúpeného Balíku služieb resp. podľa osobitnej dohody medzi Predávajúcim a Kupujúcim. Kupujúci má právo na svoje info-spoty v bloku v úhrnnej dĺžke a počte podľa zakúpeného Balíku služieb resp. podľa osobitnej dohody s Predávajúcim. Info-spot dodá Kupujúci Predávajúcemu na vlastné náklady. Info-spot musí spĺňať všetky právne podmienky podľa práva SR. Konkrétny Info-spot Kupujúceho môže Predávajúci odmietnuť vyselať, ak by tým porušil právo SR alebo svoje zmluvné záväzky. V závislosti od konkrétnej vysielacej štruktúry v danom čase môže byť uzavretá ad hoc iná dohoda o konkrétnej forme info-spotu Kupujúceho..
14. Predávajúci a Kupujúci sa dohodli, že Predávajúci je oprávnený vystaviť v mene a na účet Kupujúceho faktúru podľa Článku XI bod 5. týchto VZP (faktúra za podiel Kupujúceho na Relevantných SMS) a faktúru podľa Článku XI bod 10. týchto VZP (faktúra za podiel Kupujúceho na Reklame) v súlade s § 72 ods. 6 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov za splnenia podmienok: (1) že Predávajúci vystaví faktúru (t.j. že faktúru bude obsahovať všetky náležitosti vyžadované zákonom) v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky platnými v čase vystavenia príslušnej faktúry a (2) že Kupujúcemu vznikne nárok na jeho podiel za Relevantné SMS v súlade s Článkom XI bod 5 týchto VPZ alebo Kupujúcemu vznikne nárok na jeho podiel na Reklame v súlade s Článkom XI bod 9 týchto VZP (v prípade, ak Kupujúci odstúpi od dohody podľa tohto bodu VZP o vystavení faktúry Predávajúcim v mene a na účet Kupujúceho, na vznik nároku na podiel Kupujúceho na Relevantných SMS a podiel za Reklamu sa bude vyžadovať splnenie podmienky riadneho vystavenia a doručenia faktúry za tieto podiely Kupujúcim Predávajúcemu včas). V prípade splnenia podmienok podľa predchádzajúcej vety sa Kupujúci zaväzuje akceptovať takto vystavené faktúry v jeho mene a na jeho účet Predávajúcim. Predávajúci zároveň nie je v mene a na účet Kupujúceho oprávnený vystavovať akékoľvek iné faktúry okrem faktúr výslovne uvedených v tomto bode VZP. Kupujúci je zároveň kedykoľvek oprávnený písomne odstúpiť (výlučne) od dohody o vystavení faktúr podľa tohto bodu Predávajúcim v mene a na účet Kupujúceho. Odstúpením od dohody podľa tohto bodu o vystavení faktúru v mene a na účet Kupujúceho Predávajúcim nie je dotknutá platnosť a účinnosť zvyšku zmluvy.

#### Článok XII

#### **Povinnosti Kupujúceho pri prevádzkovaní Systému eČasenka**

1. Kupujúci je v prípade SKS povinný odpovedať na dotazy a žiadosti zákazníka uvedené v krátkej správe pri službe SKS v primeranej lehote (nie dlhšej ako 5 pracovných dní od doručenia SKS), a to buď e-mailom, telefonicky, prostredníctvom SMS alebo osobne v primeranej lehote. V prípade, ak Kupujúci túto svoju povinnosť poruší a Predávajúcemu z dôvodu tohto porušenia povinnosti vznikne akákoľvek škoda alebo ujma, zodpovedá Kupujúci za túto škodu Predávajúcemu absolútne objektívne bez možnosti exkulpácie alebo liberácie.
2. Kupujúci je povinný poskytnúť pri prevádzkovaní systému eČasenka a poskytovaní jednotlivých služieb poskytnúť Predávajúcemu potrebnú súčinnosť spočívajúcu najmä nie však výlučne v posúvaní poradia zákazníkov a pod. V prípade, ak v dôsledku porušenia povinnosti poskytnúť súčinnosť vznikne Predávajúcemu škoda v dôsledku toho, že bude musieť zákazníkovi vrátiť zákazníkovi Kupujúceho peňažné prostriedky za poskytnutie služby tomuto Zákazníkovi z dôvodu, že Kupujúci porušil svoju povinnosť poskytnúť Predávajúcemu súčinnosť, je Predávajúci oprávnený započítať túto škodu v plnej výške voči nárokom Kupujúceho na jeho podiel na Relevantných SMS a/alebo na reklame.
3. Kupujúci je zároveň povinný pri využívaní Systému eČasenky a SeČ primárne používať internetový prehliadač Firefox, v opačnom prípade Predávajúci nezodpovedá za chyby SeČ, ktoré v dôsledku používania iného internetového prehliadača vzniknú.
4. Kupujúci je povinný zabezpečiť, aby v prípade pokiaľ poskytuje zákazníkovi Službu Rezervácia sestričkou – Kupujúci alebo Kupujúcim poverený zamestnanec pri kontakte so zákazníkom preukázateľne poučil zákazníka

o jeho právach ako dotknutej osoby a zároveň poskytol zákazníkovi ako dotknutej osobe všetky informácie o spracúvaní osobných údajov zákazníka v zmysle príslušných ustanovení Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27.04.2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov ktorým sa zrušuje smernica /46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej v texte aj „GDPR“) a aktuálnej verzii Politiky ochrany osobných údajov dostupnej na internetových stránkach Predávajúceho dostupných na internete [www.ecasenka.sk/ochrana-osobnych-udajov](http://www.ecasenka.sk/ochrana-osobnych-udajov). Bez poučenia zákazníka ako dotknutej osoby a nevedenia informácií o spracúvaní osobných údajov zákazníka, Kupujúci nie je oprávnený poskytnúť zákazníkovi Službu Rezervácia sestričkou. Zároveň je Kupujúci povinný v prípade poskytnutia zákazníkovi Služby Rezervácia sestričkou, potvrdiť skutočnosť, že došlo k poučeniu zákazníka ako dotknutej osoby o informáciách o spracúvaní osobných údajov zákazníka a o právach zákazníka ako dotknutej osoby v SeČ.

### *Článok XIII* **Virtuálny kiosk eČasenka**

1. Predávajúci prevádzkuje SeČ. Podmienkou využívania VK je prevádzka SeČ.
2. Kupujúci súhlasí, aby jeho Prevádzka a jeho obchodné označenie bolo súčasťou databázy subjektov využívajúcich SeČ s možnosťou pre zákazníkov Kupujúceho zistiť aktuálnu dostupnosť služby poskytovanej Kupujúcim v Prevádzke a získať prostredníctvom SMS cez mobilný telefón poradový lístok na túto službu. Kupujúcemu za zaradenie jeho prevádzky do databázy nevzniká voči Predávajúcemu žiadny nárok na odmenu alebo iné plnenie.

### *Článok XIV* **Výpadky prevádzky**

1. Pre plnú funkčnosť SeČ sú nevyhnutné dodávky a služby tretích osôb, ako dodávka elektrickej energie, dátové pripojenie, funkčnosť mobilných sietí, a taktiež súčinnosť zo strany Kupujúceho spočíva v zabezpečení počítača pre vstup do administrátorského konta a personálna obsluha posunu poradia SeČ. Pri absencii alebo výpadku ktorejkoľvek z týchto podporných služieb alebo dodávok nebude SeČ plne alebo dokonca vôbec funkčný, za čo však Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť.
2. Predávajúci rovnako nezodpovedá za výpadky prevádzky, omeškanie s dodaním Kioskov, servisu a ostatných služieb z dôvodu vyššej moci (vyššia moc na účely tejto zmluvy predstavuje skutočnosť spočívajúcu v mimoriadnej, nepredvídateľnej, neodvrátiteľnej a nezavinenej udalosti vrátane požiarov, záplav, pandémie akýchkoľvek ochorení alebo akýchkoľvek situácií, v dôsledku ktorých bude vyhlásený núdzový alebo výnimočný stav).

### *Článok XV* **Ukončenie zmluvy o prevádzke**

1. Ukončiť zmluvu o prevádzke SeČ je možné:
  - a) výpoveďou zo strany Kupujúceho a to aj bez udania dôvodu s výpovednou lehotou 2 mesiace, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená Predávajúcemu,
  - b) odstúpením od zmluvy o prevádzke SeČ v zmysle čl. XX ods. 5 VZP
2. Ukončenie zmluvy o prevádzke nemá akýkoľvek vplyv na kúpu Plnenia.

### *Článok XVI* **Sankcie za porušenie dôvernosti**

1. Ak Kupujúci poruší svoj záväzok dôvernosti podľa Zmluvy tým, že umožní prístup ku SeČ alebo do administrátorského rozhrania, alebo poskytne ktorúkoľvek súčasť SeČ akejkoľvek tretej osobe na jeho analýzu, alebo sa bude akokoľvek na jeho analýze treťou osobou podieľať, alebo sa bude akokoľvek podieľať na pokusoch získať software v ňom obsiahnutý treťou osobou, alebo sa takéhoto konania dopustí sám pre svoj prospech alebo poruší niektorú z povinností vyplývajúcich zo záväzku dôvernosti informácií podľa čl. III VZP, zaväzuje sa Predávajúcemu uhradiť zmluvnú pokutu v sume 5.000,00 EUR za každé jednotlivé takéto konanie. Zmluvná pokuta podľa predchádzajúcej vety je splatná do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy na jej úhradu.

#### Článok XVII

#### Doručovanie

1. Zmluvné strany sa dohodli, že oznámenia a písomnosti podľa Zmluvy a týchto VZP budú doručované prostredníctvom pošty, tretej osoby oprávnenej doručovať zásielky alebo prostredníctvom e-mailu.
2. Zmluvné strany sa dohodli, že písomnosti, ktoré sa majú doručovať písomne sa považujú za doručené aj v prípade, ak sú doručované e-mailom na e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. V prípade, ak sa písomnosti doručujú e-mailom, je strana, ktorá e-mail obdržala, povinná najneskôr do 48 hodín od doručenia e-mailu potvrdiť odosielajúcej strane doručenie e-mailu, pričom doručene potvrdenia o prijatí e-mailu považuje za moment doručenia. Pokiaľ však nedôjde k potvrdeniu doručenia písomnosti e-mailom najneskôr do 48 hodín od jeho odoslania, považuje sa táto písomnosť za doručení uplynutím štyroch hodín od jej odoslania. Zmluvné strany sa zároveň dohodli, že e-mailom nie je možné doručovať výpoveď tejto zmluvy alebo odstúpenie od zmluvy, pre ktoré sa vyžaduje ich písomné doručenie v súlade s Článkom XX bod 5 VZP.
3. V prípade, ak sa písomnosti doručujú poštou alebo prostredníctvom tretej osoby oprávnenej doručovať zásielky, doručuje sa táto písomnosť na adresu Zmluvnej strany uvedenej v záhlaví Zmluvy. V prípade, ak sa zásielka vráti odosielajúcej zmluvnej strane ako nedoručená napriek tomu, že bola zasielaná na adresu podľa predchádzajúcej vety, považuje sa táto zásielka za doručení dňom, keď bola odosielateľovi vrátená, i keď sa adresát o tom nedozvedel.
4. Zmluvné strany sú povinné oznamovať si navzájom zmenu adres na doručovanie (či už zmenu adresy sídla alebo zmenu e-mailovej adresy), a to bez zbytočného odkladu. V prípade oznámenia zmeny adresy pre doručovanie je rozhodujúca nová adresa riadne oznámená druhej zmluvnej strane pred odosielaním akejkoľvek korešpondencie. Príslušná zmluvná strana nenesie zodpovednosť za prípadné nedoručenie korešpondencie, ak jej druhá zmluvná strana neoznámila zmenu svojej korešpondenčnej adresy, pričom v prípade, ak zmluvná strana neoznámila zmenu svojej korešpondenčnej adresy, považuje sa písomnosť za doručení aj v prípade, ak sa doručovala na pôvodnú korešpondenčnú adresu.

#### Článok XVIII

#### Podpora

1. Pre možnosť využitia Podpory prostredníctvom vzdialeného pripojenia Predávajúceho na software Kupujúceho (ďalej v texte aj „**vzdialená podpora**“ v príslušnom gramatickom tvare), Kupujúci musí najskôr požiadať o poskytnutie tejto podpory telefonicky na telefonickú servisnú podporu Predávajúceho (na telefónne číslo uvedené na internetových stránkach [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk)) alebo požiadať o poskytnutie tohto druhu podpory prostredníctvom e-mailu [info@ecasenka.sk](mailto:info@ecasenka.sk) alebo zaslaním správy cez systém eČasenka. Vzdialená podpora sa poskytuje v pracovné dni počas času uvedeného na internetových stránkach Predávajúceho [www.ecasenka.sk](http://www.ecasenka.sk).
2. Po požiadaní o vzdialenú podporu podľa bodu 1 tohto článku, je pre poskytnutie vzdialenej podpory Kupujúci povinný:
  - mať internetové pripojenie, ktoré umožňuje vzdialený prístup;
  - stiahnuť aplikáciu Teamviewer, z internetového odkazu, ktorý Predávajúci pošle Kupujúcemu;
  - odsúhlasiť poučenia a podmienky Predávajúceho k používaniu aplikácie;
  - odsúhlasiť Predávajúcemu a/alebo zamestnancovi/osobe určenej Predávajúcim vzdialený prístup k softwaru
  - postupovať podľa návodu na vzdialené pripojenie zverejnenom pre Kupujúceho v SeČ.

3. Pred prístupom k vzdialenej podpore je Kupujúci povinný zatvoriť všetky aplikácie a internetové prehliadače okrem systémov SeČ, tak aby nemohlo dôjsť k zobrazeniu citlivých informácií Kupujúceho alebo informácií, ktoré Kupujúci nechce s nikým zdieľať. V prípade, ak si Kupujúci túto svoju povinnosť nesplní, Predávajúci nie je zodpovedný za škodu, ktorá tým Kupujúcemu vznikla.
4. Predávajúci vyhlasuje, že nevykoná žiadny záznam zo softwaru Kupujúceho, a uchová mlčanlivosť o informáciách získaných počas vykonávania vzdialenej podpory pre Kupujúceho, pričom rovnakou mlčanlivosťou zaviazá aj svojich zamestnancov vykonávajúcich vzdialenú podporu resp. osoby, ktoré vzdialenú podporu budú vykonávať v mene Predávajúceho.
5. Predávajúci pri vykonávaní vzdialenej podpory rieši len technické problémy SeČ a nemá právo akokoľvek zasahovať do dát Kupujúceho a/alebo dopĺňať za Kupujúceho akékoľvek dáta do SeČ.
6. Kupujúci zároveň berie na vedomie, že ak požiadá Predávajúceho o vzdialenú podporu, aplikácia Teamviewer je produktom inej spoločnosti a vzťahujú sa naň licenčné podmienky danej spoločnosti. Predávajúci preto neposkytuje žiadne záruky a ani na seba neberie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody, v súvislosti s použitím tohto softwarového produktu. Zrieknutie sa zodpovednosti podľa predchádzajúcej vety nepochádza od spoločnosti udeľujúcej licenciu k aplikácii Teamviewer, individuálne si ho definoval Predávajúci.

#### Článok XIX

#### **Spracúvanie osobných údajov zákazníkov Predávajúcim ako sprostredkovateľom**

1. Predávajúci je na základe tejto zmluvy, zároveň počas jej účinnosti, oprávnený spracúvať osobné údaje (t.j. všetky informácie o identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe; pričom identifikovateľnou fyzickou osobou je fyzická osoba, ktorú možno priamo či nepriamo identifikovať, najmä odkazom na určitý identifikátor, napríklad meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, sieťový identifikátor alebo odkazom na jeden či viac zvláštnych prvkov fyzickej, fyziologickej, genetickej, psychickej, ekonomickej, kultúrnej alebo spoločenskej identity tejto fyzickej osoby vrátane osobitnej kategórie osobných údajov a to údajov týkajúcich sa zdravia) dotknutých osôb - zákazníkov v mene Kupujúceho, a to v rozsahu a za podmienok určených v tejto zmluve.
2. Predávajúci je oprávnený spracúvať osobné údaje zákazníkov v mene Kupujúceho na základe tejto zmluvy. Predávajúci spracúva osobné údaje podľa tejto zmluvy na účel splnenia jeho povinností vyplývajúcich mu zo Zmluvy pri Službe dotazník.
3. Kupujúci poveruje Predávajúceho, aby počas trvania tejto zmluvy spracúval osobné údaje (vrátane osobných údajov týkajúcich sa zdravia zákazníkov) výlučne len v rozsahu nasledujúcich spracovateľských operácií: získanie, premiestňovanie (ich zaslanie Kupujúcemu), uchovávanie a vymazanie.
4. Kategóriami dotknutých osôb, t.j. kategóriami fyzických osôb, od ktorých Kupujúci získal zákonným spôsobom ich osobné údaje (vrátane údajov týkajúcich sa zdravia), ktoré na základe tejto zmluvy spracúva Predávajúci sú – zákazníci Kupujúceho, ktorým je poskytovaná Služba Dotazník.
5. Predávajúci je oprávnený na základe tejto zmluvy spracúvať len nasledujúce osobné údaje dotknutých osôb – identifikačné údaje uvedené v dotazníku pri poskytnutí Služby dotazník, údaje týkajúce sa zdravia uvedené v dotazníku pri poskytnutí Služby dotazník, iné osobné údaje uvedené v dotazníku pri poskytnutí Služby dotazník.
6. Predávajúci je povinný:
  - a) spracúvať osobné údaje len na základe pokynov Kupujúceho, a to aj vtedy, ak ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii okrem prenosu na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná; Predávajúci je zároveň pri takomto prenose povinný oznámiť Kupujúcemu túto požiadavku pred spracúvaním Osobných údajov, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, takéto oznámenie nezakazuje z dôvodov verejného záujmu;
  - b) spracúvať osobné údaje Dotknutých osôb len v rozsahu potrebnom na splnenie jeho povinností vyplývajúcich zo Zmluvy;
  - c) zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje (najmä zamestnanci Sprostredkovateľa) zaviazali, že zachovávajú mlčanlivosť o informáciách, o ktorých sa dozvedeli, ak nie sú viazané povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného predpisu;

- d) zabezpečiť osobné údaje pred odcudzením, stratou, poškodením, neoprávneným prístupom, zmenou a rozširovaním a na tento účel vykonať opatrenia na zabezpečenie bezpečnosti spracúvania osobných údajov podľa § 39 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (*ďalej v texte aj „Zákon“ v príslušnom gramatickom tvare*;
  - e) dodržiavať podmienky zapojenia ďalšieho sprostredkovateľa (*ďalej v texte aj „subsprostredkovateľ“ v príslušnom gramatickom tvare*) pri spracúvaní osobných údajov podľa bodu 12. tohto článku týchto VZP;
  - f) po zohľadnení povahy spracúvania osobných údajov v čo najväčšej miere poskytnúť súčinnosť Kupujúcemu vhodnými technickými a organizačnými opatreniami pri plnení povinností Kupujúceho reagovať na žiadosti o výkon práv dotknutej osoby;
  - g) poskytnúť Kupujúcemu súčinnosť pri zabezpečovaní plnenia jeho povinností ohľadne bezpečnosti osobných údajov podľa § 39 až § 43 Zákona s prihliadnutím na povahu spracúvania osobných údajov a informácie dostupné Predávajúcemu;
  - h) vymazať všetky osobné údaje spracúvané na základe tejto zmluvy alebo tieto osobné údaje vrátiť Kupujúcemu po ukončení poskytovania služieb týkajúcich sa spracúvania osobných údajov na základe rozhodnutia Kupujúceho a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný právny predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov;
  - i) poskytnúť Kupujúcemu všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností Predávajúceho ako sprostredkovateľa podľa tejto zmluvy a podľa § 34 Zákona v oblasti ochrany osobných údajov a umožniť audity, ako aj kontroly v oblasti ochrany osobných údajov vykonávané Kupujúcim alebo iným audítorom, ktorého poveril Kupujúci a prispievať k nim;
  - j) bez zbytočného odkladu informovať Kupujúceho, ak má za to, že sa pokynom Kupujúceho porušuje GDPR, Zákon alebo osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je SR viazané a ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov;
  - k) v prípade, ak zistí, že Kupujúci sa pri spracúvaní osobných údajov dopustil zjavného porušenia GDPR alebo Zákona, písomne Kupujúceho na toto porušenie upozorniť a do vykonania nápravy vykonať len také spracovateľské operácie s osobnými údajmi, ktoré neznesú odklad.
7. Predávajúci je oprávnený na poskytnutie súčinnosti zo strany Kupujúceho, tak aby si mohol splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z tejto zmluvy.
  8. Predávajúci vyhlasuje, že:
    - a) na činnosť podľa tejto zmluvy má plnú odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť;
    - b) je schopný zabezpečiť ochranu osobných údajov spracúvaných na základe tejto zmluvy.
  9. Kupujúci je povinný:
    - a) oznámiť všetkým dotknutým osobám, že ich osobné údaje bude v jeho mene spracúvať Predávajúci, a to pri prvom kontakte s nimi, najneskôr však do 3 mesiacov od poskytnutia služby na základe tejto zmluvy Predávajúcim;
    - b) v prípade, ak ho Predávajúci upozornil, že sa pri spracúvaní osobných údajov dopustil porušenia ustanovení platných právnych predpisov o ochrane osobných údajov, bez zbytočného odkladu vykonať nápravu, najneskôr však v lehote 1 /jedného/ mesiaca odo dňa doručenia písomného upozornenia zo strany Predávajúceho.
  10. Kupujúci je oprávnený:
    - a) na poskytnutie súčinnosti zo strany Predávajúceho pri plnení jeho povinností vyplývajúcich mu z ustanovení platných právnych predpisov v SR o ochrane osobných údajov;
    - b) vykonať audity, ako aj kontroly v oblasti ochrany osobných údajov u Predávajúceho.
  11. Kupujúci vyhlasuje, že:
    - a) pri výbere Predávajúceho sprostredkovateľa dbal na jeho odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a jeho schopnosť zaručiť bezpečnosť osobných údajov spracúvaných na základe tejto zmluvy;
    - b) si je vedomý, že ak nevykoná nápravu podľa bodu 9. písm. b) tohto článku VZPv určenej lehote, je Predávajúci povinný o tomto porušení bezodkladne informovať Úrad na ochranu osobných údajov SR;
    - c) si je vedomý toho, že nesmie zveriť spracovanie osobných údajov Predávajúcemu, ak by tým mohli byť ohrozené práva a právom chránené záujmy dotknutých osôb.



12. Predávajúci je oprávnený poveriť spracúvaním osobných údajov podľa tejto zmluvy vrátane údajov týkajúcich sa zdravia (napr. vykonávaním jednej alebo aj viacerých spracovateľských operácií) aj subsprostredkovateľa, t.j. tretiu osobu, na čo mu Kupujúci podpisom tejto zmluvy udeľuje všeobecný súhlas. Predávajúci je povinný v prípade, ak poverí spracúvaním Osobných údajov podľa tejto zmluvy subsprostredkovateľom písomne informovať Kupujúceho o tom, že spracúvaním Osobných údajov podľa tejto zmluvy poveril subsprostredkovateľa. Ak Predávajúci poverí spracúvaním Osobných údajov podľa tejto zmluvy v mene Kupujúceho subsprostredkovateľa, je povinný tomuto ďalšiemu subsprostredkovateľovi v osobitnej zmluve uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov ako sú ustanovené v tejto zmluve, a to najmä poskytnutie dostatočných záruk na prijatie primeraných technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie Osobných údajov spĺňalo požiadavky GDPR a Zákona.
13. Predávajúci je oprávnený spracúvať osobné údaje podľa tejto zmluvy odo dňa účinnosti tejto časti VZP počas doby trvania Zmluvy. Táto zmluva (dohoda o spracúvaní osobných údajov Predávajúcim ako sprostredkovateľom pre Kupujúceho podľa tohto článku VZP) sa uzatvára na dobu určitú, a to počas trvania Zmluvy. Táto dohoda o spracúvaní osobných údajov je naviazaná na Zmluvu a preto automaticky zaniká momentom ukončenia Zmluvy ako celku. Povinnosť mlčanlivosti o Osobných údajoch však trvá aj po ukončení Zmluvy.
14. Pokiaľ dôjde k ukončeniu tejto zmluvy, ak Kupujúci písomne neudeľí iný pokyn, je Predávajúci povinný odovzdať Kupujúcemu najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa ukončenia tejto zmluvy všetky Osobné údaje, ktoré Predávajúci na základe tejto zmluvy spracúval a ktoré mu Kupujúci na základe tejto zmluvy sprístupnil v listinnej podobe alebo na dátových nosičoch.
15. Odovzdanie Osobných údajov podľa bodu 14. tohto Článku VZP sa vykoná podľa výberu Predávajúceho:
  - a) osobným odobratím Osobných údajov v listinnej podobe alebo na dátových nosičoch Kupujúcim alebo ním poverenou osobou v sídle Predávajúceho, o čom sa spíše preberací protokol alebo;
  - b) zaslaním Osobných údajov v listinnej podobe alebo na dátových nosičoch poštovou prepravou doporučenou zásielkou alebo prostredníctvom kuriéra na adresu sídla Prevádzkovateľa uvedenú ako jeho sídlo v čase ukončenia tejto zmluvy v obchodnom registri alebo elektronicky na e-mailovú adresu Kupujúceho.
16. Predávajúci je následne po odovzdaní Osobných údajov podľa bodu 15. tohto Článku VZP Kupujúcemu povinný vymazať všetky kópie Osobných údajov, ktoré boli odovzdané Predávajúcemu okrem Osobných údajov, ktorých archiváciu ukladá Predávajúcemu osobitný zákon alebo medzinárodná zmluva, ktorou je SR viazaná.

#### Článok XX

#### **Záverečné ustanovenia**

1. Zmluvné strany sa dohodli, že v súvislosti so zmenou umiestnenia Prevádzky, zmenou riešenia SeČ, rozšírením rozsahu objednaných služieb alebo v iných prípadoch výslovne zmienených v cenníku Predávajúceho, je Predávajúci oprávnený účtovať Kupujúcemu poplatky a odplaty v zmysle aktuálneho cenníka Predávajúceho, zverejneného na [www.ecasenska.sk](http://www.ecasenska.sk).
2. Kupujúci nesmie žiadnym spôsobom a za žiadnych okolností podmieňovať poskytnutie služieb zákazníkovi využitím SMS notifikácie cez SeČ zo strany zákazníka.
3. Cenové podmienky SMS notifikácie alebo prípadných iných budúcich platených služieb poskytovaných Predávajúcim priamo zákazníkovi Kupujúceho (ďalej len „**Platené služby**“) nie sú predmetom dojednaní medzi Zmluvnými stranami a Kupujúci nemá možnosť ich ovplyvniť. Kupujúci nie je priamo ani nepriamo prijímateľom úhrad zákazníkov Kupujúceho za Platené služby.
4. Všetky zmeny, dodatky a prílohy k Zmluve sú možné iba v písomnej forme.
5. Predávajúci je oprávnený jednostranne meniť a dopĺňať VZP. Zmena resp. doplnenie VZP nastáva okamihom zverejnenia aktuálnej zmenenej/doplnenej verzie VZP na internetových stránkach Predávajúceho. Na základe dohody Zmluvných strán sa zároveň aktuálne znenie VZP považuje za oznámené Kupujúcemu dňom ich zverejnenia na internetových stránkach Predávajúceho. V prípade, ak Kupujúci so zmenou nesúhlasí, je oprávnený najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia aktuálneho znenia VZP od zmluvy o prevádzke SeČ odstúpiť ex nunc s účinnosťou odstúpenia od momentu jeho doručenia Predávajúcemu.

6. Ak niektoré ustanovenie Zmluvy alebo týchto VZP je resp. sa neskôr stane neplatným, neúčinným, alebo nevymáhateľným, takéto ustanovenie sa bude považovať za oddeliteľné od zvyšného obsahu Zmluvy a neovplyvní platnosť alebo účinnosť Zmluvy ako celku.
7. Kupujúci podpisom zmluvy vyjadruje súhlas s prevodom práv a povinností Predávajúceho z tejto zmluvy na iný subjekt, ktorý bude tvoriť s Predávajúcim skupinu spoločností.
8. V prípade, ak bude podľa Zmluvy potrebné doručovať inej zmluvnej strane akúkoľvek písomnosť, doručuje sa táto písomnosť na adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Zmena miesta doručovania môže byť vykonaná len písomným oznámením doručeným druhej zmluvnej strane. V prípade, ak sa písomnosť aj pri dodržaní týchto podmienok vráti nedoručená, Zmluvné strany si dohodli, že účinky doručenia nastávajú dňom vrátenia zásielky Zmluvnej strane, ktorá zásielku odoslala.
9. Zmluva nadobudne platnosť a účinnosť dňom podpisu všetkými zmluvnými stranami.

V Lučenci dňa 31.05.2024