

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB INFORMAČNEJ BEZPEČNOSTI SPOLOČNOSTI ESET, spol. s r.o.

Všeobecné podmienky poskytovania služieb informačnej bezpečnosti (ďalej len „Podmienky“) spoločnosti ESET, spol. s r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 313 33 532, IČ DPH: SK2020317068, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Sro na vložke č. 3586/B („ďalej len ESET“)

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- a. Spoločnosť ESET je poskytovateľom služieb informačnej bezpečnosti (ďalej len „Služby“), ktoré sú bližšie špecifikované v článku 3. Podmienok.
- b. Predmetom Podmienok je úprava vzájomných práv a povinností spoločnosti ESET a Zákazníka. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi spoločnosťou ESET a Zákazníkom.
- c. Tieto Podmienky určujú časť obsahu Zmluvy/Ponuky, sú jej prílohou a tvoria jej neoddeliteľnú súčasť. Zákazník potvrdením Ponuky spôsobom uvedeným v článku 4. Podmienok potvrdzuje, že bol s ich obsahom oboznámený, súhlasí s nimi a zaväzuje sa ich dodržiavať.

## 2. DEFINÍCIE POJMOV

Ak z konkrétneho ustanovenia Podmienok nevyplýva iné, všetky slová začínajúce v texte Podmienok veľkým písmenom majú význam uvedený v tomto článku alebo význam, ktorý sa im priradil v niektorom ustanovení Podmienok tak, že sa slovo začínajúce veľkým písmenom uviedlo v úvodzovkách.

- a. „Akceptačný protokol“ je písomný dokument vyhotovený spôsobom uvedeným v článku 6. Podmienok, potvrdzujúci prevzatie Služieb.
- b. „Človekoden“ znamená osem (8) Človekohodín.
- c. „Človekohodina“ znamená šesťdesiat (60) minút pracovného času. Za jednu Človekohodinu sa považuje aj časť pracovného času menšia ako šesťdesiat (60) minút, avšak iba v prípade, ak presiahla tridsať (30) minút.
- d. „Dielo“ znamená výsledok poskytovania Služieb, ak spĺňa náležitosti v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. autorského zákona. Pre vylúčenie pochybností Dielom nie je Softvér. Dielom v konkrétnom prípade môže byť napríklad záverečná/výstupná správa pri poskytovaní Služieb.
- e. „Dôverná informácia“ znamená najmä:
  - i. všetky nepatentované vynálezy, obchodné tajomstvá, know-how, postupy, myšlienky, návrhy, proprietálne technológie a techniky a všetky súvisiace informácie, ktoré poskytujúca Strana sprístupní alebo odhalí prijímajúcej druhej Strane v súvislosti s predmetom Zmluvy nezávisle od toho, či sa tak stane ústne, písomne, vo forme elektronického dokumentu, vizuálneho alebo zvukového záznamu alebo akýmkoľvek iným spôsobom;

- ii. informácie technického, hospodárskeho a obchodného charakteru, informácie o cenách a o spôsobe ich tvorby, informácie o výrobkoch a/alebo s nimi súvisiacej dokumentácii a príručkách vrátane ich obsahu, akékoľvek informácie o výskume a vývoji vrátane plánov výskumu a vývoja, obchodné a rozvojové plány, obchodné plány a plány uvádzania výrobkov na trh, minulé a súčasné hospodárske výsledky, predpovede a odhady hospodárskych výsledkov, rozpočty, iné ekonomické a hospodárske údaje, údaje o vnútornej štruktúre Strany a jej zamestnancoch, všetky stratégie Strany do budúcnosti, ktoré poskytuje Strana sprístupní alebo odhalí prijímajúcej Strane v súvislosti s predmetom Zmluvy nezávisle od toho, či sa tak stane ústne, písomne, vo forme elektronického dokumentu, vizuálneho alebo zvukového záznamu, alebo akýmkoľvek iným spôsobom;
- iii. existencia a obsah akýchkoľvek diskusií v súvislosti s predmetom Zmluvy;
- iv. akékoľvek poznámky, záznamy alebo kópie týkajúce sa informácií uvedených v bode i., ii. Alebo iii. tejto definície, ktoré vyhotoví Strana alebo niektorý z jej zamestnancov.

Dôvernou informáciou nie je:

- i. informácia, ktoré je všeobecne známa alebo sa stala všeobecne známou inak ako porušením Zmluvy Stranou alebo v dôsledku protiprávneho konania tretej strany;
  - ii. informácia, ktorá bola nezávisle vyvinutá Stranou;
  - iii. informácia, ktorá bola Strane poskytnutá treťou stranou a Strana sa dôvodne domnieva, že ju môže použiť a že tretia strana ju získala oprávnené a v súlade so Zmluvou;
  - iv. informácia, ktorú je Strana donútená poskytnúť na základe zákona alebo právoplatného rozhodnutia orgánu verejnej moci za predpokladu, že:
    - (1) bez zbytočného meškania písomne, telefonicky alebo faxom informuje druhú Stranu o možnosti, že bude nútená poskytnúť informáciu podľa bodov i., ii., iii., alebo iv. tejto definície, ak je takéto upozornenie právne prípustné;
    - (2) poskytne druhej Strane potrebnú súčinnosť pri obrane proti nútenému poskytnutiu informácie podľa bodov i., ii., iii., alebo iv. alebo tejto definície;
    - (3) poskytne informáciu podľa bodov i., ii., iii., alebo iv., tejto definície len v minimálnom nevyhnutnom a požadovanom rozsahu.
- f. „**Hrubé porušenie**“ je situácia, pri ktorej Strana materiálne porušuje Zmluvu mimoriadne závažným spôsobom. Za porušenie Zmluvy mimoriadne závažným spôsobom sa považuje najmä neoprávnený zásah do práv duševného vlastníctva a do práv priemyselného vlastníctva spoločnosti ESET.
- g. „**Korešpondencia**“ je všetka komunikácia a všetky oznámenia medzi Stranami.
- h. „**Pracovný deň**“ znamená deň, ktorý nie je sobota, štátny sviatok alebo deň pracovného pokoja podľa zákona č. 241/1993 Z. z.
- i. „**Pracovné hodiny**“ znamená čas od 8.00 hod do 18.00 hod. v pracovných dňoch.
- j. „**Prípád porušenia**“ je situácia, ak nejde o Hrubé porušenie a Strana podstatne porušuje Zmluvu a do desiatich (10) dní od doručenia písomného oznámenia od druhej Strany takéto porušenie neodstráni alebo nezačne postup, ktorý môže druhá Strana spravodlivo požadovať na odstránenie porušenia Zmluvy alebo v takom postupe bezdôvodne nepokračuje. O Prípád porušenia pôjde aj vtedy, ak:
- i. Strana podá návrh na začatie konkurzného alebo reštrukturalizačného konania, alebo voči nej bol podaný takýto návrh; alebo

- ii. na majetok Strany bol vyhlásený konkurz; alebo
- iii. Strana je v omeškaní so splácaním svojich pohľadávok o viac ako tridsať (30) dní po ich splatnosti.
- k. „Ponuka“ je písomný dokument spoločnosti ESET obsahujúci ponuku Služieb, ktorý tvorí podklad na realizáciu Služieb. Ponuka je zo strany spoločnosti ESET záväzná a považuje sa za návrh na uzatvorenie Zmluvy.
- l. „Služby“ sú Služby definované v článku 3. Podmienok.
- m. „Strana“ je samostatné označenie pre Zákazníka alebo spoločnosť ESET.
- n. „Strany“ je spoločné označenie pre Zákazníka a spoločnosť ESET.
- o. „Softvér“ znamená počítačový program alebo počítačové programy, ktorých zoznam je dostupný na internetových stránkach ESET alebo špeciálne softvérové nástroje vytvorené spoločnosťou ESET, pokiaľ z kontextu nevyplýva niečo iné. Súčasťou Softvéru sú aj súvisiace vysvetľujúce materiály a akákoľvek dokumentácia, najmä akýkoľvek opis Softvéru, jeho špecifikácia, opis vlastností, opis ovládania, opis operačného prostredia, v ktorom sa Softvér používa, návod na použitie alebo inštaláciu Softvéru alebo akýkoľvek opis správneho používania Softvéru (ďalej len „Dokumentácia“).
- p. „Subdodávateľ“ je tretia strana so zodpovedajúcou kvalifikáciou, prostredníctvom ktorej môže spoločnosť ESET realizovať niektoré čiastkové plnenia podľa Zmluvy.
- q. „Škodlivé programy“ sú počítačové programy, ktoré sa môžu skryto nainštalovať do počítača. Škodlivými programami sú najmä počítačové vírusy, počítačové červy, makrovírusy, skriptové vírusy a trójske kone, backdoory a rootkity. Niektoré škodlivé programy môžu byť potenciálne nechcenými aplikáciami alebo potenciálne zneužíteľnými aplikáciami.
- r. „Zákazník“ je právnická osoba, ktorá je v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou ESET na základe Zmluvy.
- s. „Zmluva“ je zmluva o poskytovaní Služieb uzatvorená spôsobom stanoveným v článku 4. Podmienok.
- t. „Zodpovedné osoby“ sú osoby zodpovedné za plnenie povinností Strán vyplývajúcich zo Zmluvy. Strany sú povinné vzájomne si písomne oznámiť údaje o svojich zodpovedných osobách bezprostredne po dni vzniku Zmluvy, ak údaje o nich neobsahuje Ponuka.

### 3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB

Spoločnosť ESET poskytuje na základe Zmluvy najmä, nie však výlučne, nasledovné Služby:

- a. auditné služby na zistenie súladu s dobrou praxou alebo štandardmi informačnej bezpečnosti smerujúce k zisteniu nedostatkov bezpečnosti napr. formou technických penetračných testov, penetračných testov sociálnym inžinierstvom, analytických hodnotení, rozdielových analýz, bezpečnostných auditov a pod.;
- b. konzultačné služby v oblasti riadenia informačnej bezpečnosti – napr. návrh a dizajn procesov, postupov a pod., identifikovania nedostatkov a narušení informačnej bezpečnosti napr. formou rôznych bezpečnostných analýz, reportov a pod., vrátane návrhov a dodávok riešení odstraňujúcich bezpečnostné nedostatky – napr. návrhy na ošetrovanie rizík, realizácie bezpečnostných vylepšení, bezpečnostného vzdelávania a pod.;
- c. konzultačné služby v oblasti škodlivých programov napr. formou identifikácie a analýz takýchto programov a odporúčania na zabránenie šírenia, odstránenie alebo zmiernenie následkov spôsobených škodlivými programami a pod.;
- d. informačné a monitorovacie služby týkajúce sa identifikácie a získavania bezpečnostných informácií v kybernetickom priestore a ich poskytovania Zákazníkom automatickými alebo manuálnymi metódami prostredníctvom portálových služieb, elektronickou poštou a pod.

---

#### 4. VZNIK ZMLUVY

- a. Spoločnosť ESET je povinná poskytovať Zákazníkovi Služby len na základe riadne uzatvorenej Zmluvy.
- b. K uzatvoreniu Zmluvy dôjde v momente doručenia e-mailu Zákazníka Zodpovednej osobe spoločnosti ESET, ktorým Zákazník potvrdí akceptáciu Ponuky. Potvrdzujúci e-mail musí obsahovať všetky údaje Zákazníka potrebné na neskoršie vystavenie daňového dokladu – faktúry, ak ich neobsahuje Ponuka.
- c. Strany si môžu v Zmluve dohodnúť odlišnú úpravu oproti zneniu Podmienok. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Podmienok a Zmluvy platia prednostne ustanovenia Zmluvy.

---

#### 5. SÚČINNOSŤ

Niektoré činnosti podľa Podmienok vyžadujú súčinnosť od Zákazníka. Požiadavku na súčinnosť môže zadať Zodpovedná osoba spoločnosti ESET Zodpovednej osobe Zákazníka, pokiaľ nie je v jednotlivom prípade dohodnuté inak. Pokiaľ Zákazník bezdôvodne odmietne poskytnúť súčinnosť, je v omeškaní. V takom prípade sa doba plnenia predlžuje o dobu trvania omeškania Zákazníka. Nižšie sú uvedené lehoty na poskytnutie súčinnosti v niektorých vybraných prípadoch:

- a. lehota na pripomienkovanie dokumentov: 2 týždne
- b. oznámenie zvolania mítingu: 2 týždne vopred

Pokiaľ bude spoločnosť ESET realizovať niektoré činnosti priamo u Zákazníka, Zákazník je povinný zabezpečiť:

- i. vhodný pracovný priestor na výkon činnosti pre pracovníkov spoločnosti ESET podieľajúcich sa na plnení Zmluvy;
- ii. prístup do pracovných priestorov Zákazníka a v prípade potreby aj na miesto, na ktorom sú umiestnené počítačové systémy Zákazníka mimo jeho objektov;
- iii. prístup do počítačových sietí, z ktorých má byť vykonané bezpečnostné zhodnotenie;
- iv. oprávnenie pripojiť a umožniť pripojenie testovacích zariadení do týchto sietí, ak je to nevyhnutné na plnenie záväzkov podľa Zmluvy;
- v. oboznámiť pracovníkov spoločnosti ESET s predpismi o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a požiarnej ochrane, prípadne o iných špecifických predpisoch Zákazníka, pričom pracovníci ESETu sú po riadnom oboznámení sa s týmito predpismi povinní ich dodržiavať.

Spoločnosť ESET vyvinie pri vykonávaní činností maximálne úsilie na to, aby nenarušila prevádzku systémov Zákazníka. V prípade, že pracovníci spoločnosti ESET odhalia možnosť narušenia prevádzky niektorého zo systémov Zákazníka, sú povinní bezodkladne informovať Zákazníka o takejto možnosti a nepokračovať v takejto činnosti. Zákazník je povinný vykonať primerané opatrenia, aby pri vykonávaných činnostiach nebola narušená Zákazníková prevádzka a informovať o tejto skutočnosti spoločnosť ESET. Spoločnosť ESET bude po získaní tejto informácie pokračovať v danej činnosti.

---

#### 6. UKONČENIE POSKYTOVANIA SLUŽIEB

- a. Poskytovanie Služieb sa končí preberacím konaním, výsledkom ktorého je podpísanie Akceptačného protokolu, ak je to uvedené v Ponuke. Lehota preberacieho konania je maximálne štrnásť (14) dní a začína plynúť odoslaním záverečnej správy alebo výzvy na prebratie Služby Zákazníkovi. Pri preberaní sa používa nasledovný postup:

- i. pokiaľ boli poskytnuté Služby vykonané v rozsahu činností uvedených v predmete Ponuky, Zodpovedná osoba Zákazníka potvrdí Akceptačný protokol svojím podpisom;
  - ii. v prípade, ak poskytnuté Služby neboli vykonané v rozsahu uvedenom v predmete Ponuky, Zodpovedná osoba Zákazníka uvedie túto skutočnosť do Akceptačného protokolu a dohodne so Zodpovednou osobou spoločnosti ESET lehotu na odstránenie nedostatkov. Ak nedôjde k dohode o lehote na odstránenie nedostatkov, lehota na ich odstránenie je dvadsaťjeden (21) dní;
  - iii. v prípade, ak Zodpovedná osoba Zákazníka odmietne bezdôvodne potvrdiť Akceptačný protokol v lehote uvedenej v prvej vete tohto článku, považujú sa poskytnuté Služby za akceptované Zákazníkom bez výhrad.
- b. Ak výsledkom poskytovania Služieb nie je podpísanie Akceptačného protokolu, poskytovanie Služieb bude ukončené spôsobom uvedeným v Ponuke.

---

## 7. VÝHRADA PRÁV

Spoločnosť ESET Zmluvou neudeľuje Zákazníkovi žiadne práva ku Softvéru s výnimkou práva na použitie Softvéru, ktorý spoločnosť ESET poskytla Zákazníkovi pri plnení Zmluvy, ak sa Strany nedohodli v jednotlivom prípade inak.

---

## 8. POVINNOSTI SPOLOČNOSTI ESET

Spoločnosť ESET sa zaväzuje poskytovať Zákazníkovi Služby za podmienok uvedených v Zmluve. Spoločnosť ESET zodpovedá za činnosť Subdodávateľa a jeho výsledky, akoby Služby realizoval sám.

---

## 9. CENA, SPLATNOSŤ FAKTÚR

- a. Ceny za poskytnutie Služieb sú uvedené v príslušnej Ponuke. Faktúry za vykonané Služby vystaví spoločnosť ESET:
  - i. po ukončení preberacieho konania v zmysle článku 6. písm. a. Podmienok, pričom prílohou faktúry bude podpísaný Akceptačný protokol;
  - ii. po ukončení poskytovania Služieb v zmysle článku 6. písm. b. Podmienok;
  - iii. po začatí poskytovania Služieb v zmysle článku 3. písm. d. Podmienok. Za začiatok poskytovania Služieb sa považuje sprístupnenie Služby.
- b. Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní od okamihu definovaného v písm. a. tohto článku Podmienok. Spoločnosť ESET účtuje za každý aj začatý deň omeškania úroky z omeškania vo výške dvoch stotín (0,02) percenta za každý aj začatý deň omeškania z nesplatenej pohľadávky až do jej úplného zaplatenia.
- c. Spoločnosť ESET si vyhradzuje právo pri neúmernom predĺžení poskytovania Služieb z dôvodu neposkytnutia dostatočnej súčinnosti zo strany Zákazníka (najmä z dôvodu nedodania, nedostupnosti, nefunkčnosti celku alebo časti cieľového systému, infraštruktúry alebo iných komponentov, ktoré sú predmetom poskytovania Služieb) požadovať od Zákazníka úhradu nadmerného čerpania Služieb, a to v prípade, ak je na dokončenie Služieb potrebný väčší časový rozsah, ako bol pôvodne navrhnutý rozsah v Ponuke.

---

## 10. ZÁRUKY

- a. Spoločnosť ESET zaručuje, že má potrebné personálne a materiálne vybavenie potrebné na plnenie Zmluvy.
- b. Spoločnosť ESET zaručuje, že vyvinie maximálne úsilie na riadne a včasné splnenie Zmluvy.
- c. Spoločnosť ESET výslovne vyhlasuje, že okrem vyššie uvedených záruk neposkytla žiadne ďalšie výslovné alebo implikované vyhlásenia alebo záruky, najmä nie záruky.
- d. Strany spoločne vyhlasujú, že s prihliadnutím na všetky skutočnosti, ktoré sú im v okamihu uzavretia Zmluvy známe, nemožno predvídať, že prípadná škoda, ktorá by mohla vzniknúť, prevýši výšku sumy, ktorú Zákazník zaplatí spoločnosti ESET pri plnení Zmluvy.

---

## 11. PRÁVA DUŠEVNÉHO A PRIEMYSELNÉHO VLASTNÍCTVA

- a. Spoločnosť ESET si vyhradzuje všetky práva duševného a priemyselného vlastníctva súvisiace so Softvérom. Spoločnosť ESET udeľuje Zákazníkovi výhradnú a územne a vecne neobmedzenú licenciu na použitie Diela, na vyhotovenie jeho rozmnoženín, resp. aj spojenie s iným dielom, jeho zmenu výlučne na interné účely Zákazníka.
- b. Zákazník je oprávnený prepracovať Dielo vrátane možnosti jeho kopírovania, prispôsobovania, modifikovania, upravovania, opravy, vytvárania odvodení, dokončenia, dekompilovania, spájania s inými predmetmi duševného vlastníctva, a to s cieľom jeho poskytnutia tretej osobe, avšak len s predchádzajúcim písomným súhlasom spoločnosti ESET, ktorý nebude bezdôvodne odopretý.

---

## 12. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Strany sa zaväzujú, že pri spolupráci podľa Zmluvy budú rešpektovať Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. 4. 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj všetky ostatné predpisy, ktoré sa vzťahujú na činnosti Strán.

---

## 13. ROZHODUJÚCE PRÁVO

- a. Tieto Podmienky sa riadia slovenským právom, pričom sa Strany výslovne dohodli na vylúčení kolíznych ustanovení rozhodujúceho právneho poriadku.
- b. Pre vylúčenie akejkoľvek pochybnosti sa Strany výslovne dohodli na vylúčení aplikácie všetkých ustanovení slovenského právneho poriadku nekogentnej povahy v rozsahu, v ktorom by ich aplikácia mohla zmeniť účel alebo význam jednotlivých ustanovení týchto Podmienok.

---

#### 14. KONTROLA EXPORTU A REEXPORTU

- a. Softvér, Dokumentácia alebo ich súčasti vrátane informácií o Softvéri a jeho súčastiach podliehajú alebo môžu podliehať opatreniam o kontrole dovozu a vývozu na základe právnych predpisov, ktoré môžu vydávať vlády príslušné na ich vydanie a to vrátane predpisov na kontrolu exportu a reexportu vydávaných vládou Spojených štátov amerických.
- b. Strany sú povinné dodržiavať všetky aplikovateľné dovozné a vývozné predpisy a uznávajú, že nesú zodpovednosť za získanie všetkých povolení na export, reexport, prevod alebo import Softvéru, ak sú v jeho prípade potrebné.

---

#### 15. PREVÁDZKOVÉ OPATRENIA

Spoločnosť ESET je oprávnená z prevádzkových dôvodov, najmä z dôvodu zmeny alebo údržby systémov, systémov potrebných na poskytovanie Softvéru, iných produktov a služieb, ako aj systémov potrebných na plnenie záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy predĺžiť lehoty na plnenie týchto záväzkov o dobu nevyhnutnú na vykonanie prevádzkových opatrení.

---

#### 16. VYŠŠIA MOC

- a. Strany nezodpovedajú za nesplnenie svojich zmluvných záväzkov, pokiaľ je plnenie záväzku znemožnené alebo pozdržané zásahom verejného nepriateľa, vojnovými udalosťami, občianskymi nepokojmi, povstaním, demonštráciou, požiarom, povodňou, zemetrasením, štrajkom zamestnancov spôsobujúcim spomalenie alebo prerušenie práce, ohrozením bezpečnosti štátu, neschopnosťou obstaráť vybavenie, dáta alebo materiál od príslušných dodávateľov aj po vynaložení zodpovedajúceho úsilia alebo inými okolnosťami mimo kontroly Strán („Zásah vyššej moci“).
- b. Za zásah vyššej moci sa považujú aj opatrenia orgánov verejnej moci (orgánov verejnej správy vrátane orgánov územnej samosprávy) z dôvodu ochrany verejného zdravia a zamedzenia šírenia ochorenia vírusovej respiračnej infekcie COVID-19 alebo iného ochorenia, ktoré preukázateľne ovplyvňujú riadne plnenie predmetu Zmluvy z dôvodu karanténnych opatrení, ochorení alebo karantény zamestnancov Strán.
- c. Predpokladom na vylúčenie zodpovednosti Strany za Zásah vyššej moci je splnenie podmienky, že Zásah vyššej moci nie je zavinený úmyslom alebo nedbanlivosťou príslušnej Strany a že táto Strana bez zbytočného meškania písomne informovala druhú Stranu o Zásahu vyššej moci.
- d. Strana, ktorá informuje o Zásahu vyššej moci, je povinná vynaložiť primerané a obvyklé úsilie na vyhnutie sa Zásahu vyššej moci, minimalizáciu jeho prípadných následkov a doby jeho trvania. Po skončení Zásahu vyššej moci je doba plnenia predĺžená o dobu trvania oneskorenia alebo nemožnosti plnenia zmluvného záväzku z dôvodu Zásahu vyššej moci.

---

#### 17. RIEŠENIE SPOROV

- a. Spory alebo nezhody vyplývajúce zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou alebo porušenie, ukončenie, zrušenie alebo neplatnosť Zmluvy (ďalej len „Spor“) sa vyriešia s konečnou platnosťou tak, ako určuje tento článok.

- b. Každý Spor budú Strany riešiť najprv v dobrej viere vzájomným rokovaním s cieľom vyriešiť Spor dohodou bez súdneho konania. V prípade Sporu je Strana povinná doručiť druhej Strane písomné oznámenie o Spore, v ktorom musí vymedziť predmet Sporu a navrhnúť termín na rokovanie.
- c. Ak Strany Spor nevyriešia do tridsiatich (30) dní od doručenia písomného oznámenia Sporu druhej Strane, predložia Spor všeobecnému súdu príslušnému na prejednanie a rozhodnutie Sporu v zmysle právnych predpisov Slovenskej republiky.

---

## 18. DORUČOVANIE

Korešpondencia medzi Stranami podľa Zmluvy sa uskutočňuje písomne. Za písomnú korešpondenciu Strán sa považuje aj e-mailová korešpondencia prostredníctvom e-mailových Zodpovedných osôb. Korešpondencia týkajúca sa zmeny alebo skončenia Zmluvy sa bude doručovať výlučne osobne, doporučenou poštou alebo prostredníctvom kuriérskej služby.

- a. Korešpondencia doručovaná prostredníctvom doporučenej pošty a expresnej kuriérskej služby sa považuje za doručenie momentom prevzatia tejto písomnosti príjemcom.
- b. Korešpondencia doručovaná prostredníctvom e-mailov sa považuje za doručenie momentom, keď je korešpondencia doručená na server druhej Strany – príjemcu.
- c. Korešpondencia sa považuje za doručenie aj v prípade, ak:
  - i. Strana odmietne písomnosť prevziať – písomnosť sa považuje za doručenie týmto dňom alebo
  - ii. písomnosť sa nepodarí doručiť z dôvodu napr. neprevzatia zásielky v odbernej lehote, alebo z dôvodu, že adresát nebol zastihnutý, adresát bol neznámy alebo z iného dôvodu vyznačeného poštou na zásielke; písomnosť sa považuje za doručenie dňom uloženia zásielky na pošte.

---

## 19. OCHRANA DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ

- a. Vzhľadom na charakter činností Strán podľa Zmluvy môže byť potrebné, aby niektorá Strana poskytla druhej Strane Dôverné informácie.
- b. Dôverné informácie môže prijímajúca Strana použiť iba na účel, na ktorý ich poskytujúca Strana poskytla.
- c. Dôverné informácie druhej Strany je prijímajúca Strana povinná chrániť pred vyzradením nepovolaným osobám prinajmenšom v takom rozsahu, v akom chráni svoje vlastné Dôverné informácie podobného významu. Rozsah ochrany Dôverných informácií však v žiadnom prípade nesmie byť nižší, ako je obvyklý a primeraný stupeň ochrany takýchto informácií u starostlivého podnikateľa.
- d. Strana je oprávnená sprístupňovať Dôverné informácie výlučne osobám, ktoré k nim potrebujú mať prístup z dôvodu, že je to potrebné na plnenie záväzku prijímajúcej Strany, a to výhradne za predpokladu, že takáto osoba má s prijímajúcou Stranou písomne dohodnutý záväzok o utajení Dôverných informácií poskytujúcej Strany.
- e. Povinnosť Strán chrániť Dôverné informácie trvá bez časového obmedzenia aj po ukončení Zmluvy, až kým nezanikne dôvod ochrany Dôvernej informácie.
- f. Dôverné informácie je možné zverejniť, pokiaľ Zmluva nestanovuje inak, iba s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytujúcej Strany.



---

## 20. VYLÚČENIE VZDANIA SA PRÁVA

Pokiaľ sa v jednotlivom prípade alebo aj vo viacerých prípadoch ktorákoľvek zo Strán čiastočne alebo úplne vzdá práva, ktoré vyplývajú zo Zmluvy, jej porušenia, alebo z pochybenia Strany alebo sa vzdá vynútenia takéhoto práva, nebude sa to považovať za vzdanie sa práva alebo vynútenie práva v podobných prípadoch aj v budúcnosti.

---

## 21. UKONČENIE ZMLUVY

Zmluva môže byť ukončená dohodou Strán alebo odstúpením od Zmluvy.

- a. Neporušujúca Strana môže od Zmluvy odstúpiť, ak nastal Prípád porušenia alebo Hrubé porušenie. Oznámenie o odstúpení sa doručuje v súlade s ustanovením článku 18. Účinky odstúpenia od Zmluvy nastávajú doručením oznámenia o odstúpení.
  - b. V prípade ukončenia Zmluvy odstúpením má spoločnosť ESET nárok na uhradenie Služieb v rozsahu, v ktorom boli čiastočne vykonané.
- 

## 22. PRETRVÁVAJÚCE USTANOVENIA

Po ukončení platnosti Zmluvy nezaniká platnosť a účinnosť tých jej ustanovení, ktoré svojím obsahom majú trvalý charakter, najmä, nie však výlučne článkov 10, 12, 14, 12, 14 a tohto článku 22.

---

## 23. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- a. Závazkový právny vzťah založený Zmluvou a Podmienkami sa riadi a bude vykladať na základe a v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, bez ohľadu na ustanovenia kolíznych noriem, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- b. Strany súhlasia, že ak niektoré ustanovenia Podmienok alebo Zmluvy sú alebo sa stanú na základe zmeny právnych noriem, rozhodnutia súdu alebo iného obdobného orgánu nevynútiteľné, neaplikovateľné, neplatné alebo nezákonné, budú rokovať v dobrej viere a zabezpečia všetky kroky potrebné na to, aby takto neplatné ustanovenie nahradili iným tak, aby toto nové ustanovenie spĺňalo minimálne požiadavky rozhodujúceho právneho poriadku a bolo v súlade s cieľom Zmluvy a malo obdobný právny a obchodný zmysel.

Účinnosť: od 1.6.2021