LAST MILE, spol. s r. o.

Cesta na Senec 2/A, 821 04 Bratislava | IČO: 36 353 353

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti LAST MILE, spol. s r. o.

Účinné od 01.07.2026

Článok I

Úvodné ustanovenia

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP") spoločnosti LAST MILE, spol. s r. o., so sídlom Cesta na Senec 2/A, Bratislava – mestská časť Ružinov 821 04, IČO: 36 353 353, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 45560/B (ďalej len „LAST MILE" alebo „Dodávateľ"), upravujú obchodné právne vzťahy medzi spoločnosťou LAST MILE a Odberateľmi v súvislosti s poskytovaním Služieb, dodávaním tovarov, zhotovením diel a poskytovaním iných plnení právnickým osobám a fyzickým osobám – podnikateľom, ktoré sú definované v Zmluve o poskytovaní služieb uzatvorenej medzi Dodávateľom a Odberateľom vrátane všetkých jej neoddeliteľných súčastí.

1.2 Obchodné právne vzťahy medzi spoločnosťou LAST MILE a Odberateľom sa spravujú Zmluvou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú tieto VOP, podľa právneho poriadku Slovenskej republiky. Tieto VOP sa nevzťahujú na vzťahy so spotrebiteľmi v zmysle osobitných predpisov.

1.3 Aktuálne znenie VOP je vždy dostupné na webovom sídle spoločnosti LAST MILE www.lastmile.sk a v sídle spoločnosti.

Článok II

Vymedzenie základných pojmov

Pre účely týchto VOP a Zmluvy sa rozumie:

Subjekty a dokumenty:

- **Odberateľ** — fyzická osoba (podnikateľ) alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila so spoločnosťou LAST MILE Zmluvu o poskytovaní služieb.
- **Dodávateľ** — spoločnosť LAST MILE, spol. s r. o.
- **Zmluvné strany** — Odberateľ a Dodávateľ spoločne.
- **Zmluva** — Zmluva o poskytovaní služieb (ďalej aj „ZoS") uzatvorená medzi Odberateľom a Dodávateľom, vrátane všetkých jej neoddeliteľných súčastí, ktorými sú najmä Príloha č. 1, Cenník, tieto VOP, Podmienky ochrany osobných údajov a prípadné dodatky.
- **Záujemca** — fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem o uzavretie Zmluvy so spoločnosťou LAST MILE; ustanovenia VOP sa primerane vzťahujú aj na Záujemcu.
- **Cenník** — samostatný dokument spoločnosti LAST MILE obsahujúci hodinové sadzby technikov, ceny definovaných servisných úkonov, dopravné náklady, prirážky a popis servisných variantov, dostupný na www.lastmile.sk.

- **Príloha č. 1** — neoddeliteľná súčasť Zmluvy obsahujúca individuálne dojednanie rozsahu Služieb pre konkrétneho Odberateľa, vrátane detailov mesačnej operatívnej správy, profylaktiky, SLA parametrov, zoznamu spravovaných zariadení, kontaktných osôb a eskalačnej matrice.

Služby a systémy:

- **Služba alebo Služby** — plnenie poskytované spoločnosťou LAST MILE Odberateľovi na základe Zmluvy. Týka sa predovšetkým slaboprúdových (SLP) a silnoprúdových (ELE) systémov. Službami nie sú verejné elektronické komunikačné služby.
- **Spravovaný objekt** — budova alebo komplex budov vrátane priľahlých priestorov, v ktorom Dodávateľ poskytuje Služby Odberateľovi. Spravovaný objekt je identifikovaný v Zmluve adresou a špecifikáciou priestorov. Platí pravidlo: jedna Zmluva pokrýva jeden Spravovaný objekt.
- **Spravovaný systém** — konkrétny technologický systém v rámci Spravovaného objektu, ktorý je predmetom Služieb na základe Zmluvy. Spravované systémy zahŕňajú najmä: dátovú infraštruktúru (DATA), WiFi sieť, elektronický zabezpečovací systém (EZS), kamerový systém (UTO), prístupový systém (SKV) a iné riešenia (INE).
- **SLP systémy** — slaboprúdové systémy.

Typy služieb:

- **Mesačná operatívna správa** — pravidelné poskytovanie vzdialenej podpory, riešenie servisných požiadaviek, konfiguračných zmien a drobných úprav na Spravovaných systémoch v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1, primárne formou vzdialeného zásahu.
- **Profylaktika** — periodická fyzická kontrola funkčnosti Spravovaných systémov v Spravovanom objekte, vykonaná Dodávateľom v intervaloch a rozsahu dohodnutých v Prílohe č. 1. Výstupom Profylaktiky je preberací protokol a sumárna správa s odporúčaniami pre ďalšiu údržbu.
- **Nultá profylaktika** — prvotná Profylaktika vykonaná Dodávateľom pri prevzatí Spravovaných systémov do správy. Slúži na inventúru zariadení, zistenie aktuálneho stavu, dokumentáciu a stanovenie základnej línie pre ďalší servis. Dodávateľ je povinný vykonať Nultú profylaktiku do 30 dní odo dňa začatia poskytovania Služieb, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.
- **Vzdialené stráženie** — napojenie Spravovaného systému (typicky EZS) na pult centralizovanej ochrany (PCO). Konkrétny prevádzkovateľ PCO je definovaný v Prílohe č. 1 a môže sa pri rôznych Zmluvách líšiť.
- **Definovaný servisný úkon** — úkon, ktorý je v Cenníku ocenený fixnou cenou za úkon, nezávisle od typu technika, ktorý úkon vykonáva, a nezávisle od skutočne stráveného času. Definované servisné úkony sa fakturujú vždy osobitne a nezapočítavajú sa do Predplatených hodín.

SLA pojmy:

- **Reakčná doba** — čas od riadneho nahlásenia servisnej požiadavky Odberateľom po prvú odpoveď Dodávateľa. Za splnenie Reakčnej doby sa považuje doručenie automatickej elektronickej potvrdenky o prijatí požiadavky.
- **Doba zahájenia riešenia** — čas od riadneho nahlásenia servisnej požiadavky Odberateľom po aktívne začatie diagnostiky alebo riešenia požiadavky technikom Dodávateľa.
- **Doba odstránenia poruchy** — čas od zahájenia riešenia po obnovenie funkčnosti Spravovaného systému. Dodávateľ Dobu odstránenia poruchy negarantuje a rieši ju na princípe „best effort" s prihliadnutím na prioritu, komplexnosť poruchy, dostupnosť náhradných dielov a súčinnosť Odberateľa a tretích strán.
- **Servisný variant** — úroveň servisného balíka (V0, V1, V2, V3 alebo individuálny variant), ktorá určuje rozsah SLA parametrov, počet Predplatených hodín, hodinové sadzby a podmienky Hotline. Servisné varianty sú definované v Cenníku, konkrétny variant pre Odberateľa je uvedený v Zmluve.

Typy požiadaviek:

- **Servisná požiadavka** — požiadavka Odberateľa na vykonanie servisného úkonu súvisiaceho so Spravovaným systémom v rozsahu dohodnutej Zmluvy. Servisná požiadavka zahŕňa najmä Poruchové požiadavky a bežné prevádzkové úkony (napr. konfiguračné zmeny, diagnostika a odstraňovanie problémov).
- **Poruchová požiadavka** — podtyp Servisnej požiadavky, ktorý sa týka nefunkčnosti, výpadku alebo zníženej funkčnosti Spravovaného systému.
- **Zmenová požiadavka** — požiadavka Odberateľa na zmenu rozsahu, rozšírenie, presun, rekonfiguráciu alebo úpravu Spravovaného systému, ktorá nesúvisí s odstránením poruchy. Zmenové požiadavky nespadajú pod predmet Zmluvy a sú vždy nacenené individuálne nad rámec mesačnej odplaty.

Osoby a komunikácia:

- **Zodpovedná osoba** — zástupca Odberateľa s plným oprávnením konať v mene Odberateľa vo veciach Zmluvy, vrátane podpisovania protokolov, schvaľovania prác a nahlasovania požiadaviek. Zodpovedná osoba je uvedená v Prílohe č. 1.
- **Kontaktná osoba** — osoba uvedená v Prílohe č. 1, oprávnená nahlasovať servisné požiadavky a preberať informácie od Dodávateľa.
- **Oprávnená osoba** — osoba oprávnená nahlasovať servisné požiadavky v mene Odberateľa. Oprávnenými osobami sú Zodpovedná osoba, Kontaktné osoby a prípadne ďalšie osoby výslovne uvedené v Prílohe č. 1 (napr. zástupcovia správcovskej spoločnosti, facility managementu, SBS služby alebo nájomcov).
- **Hotline** — telefonická a emailová linka Dodávateľa určená na nahlasovanie servisných požiadaviek. Telefonický kontakt: +421 2 32 609 696. Emailový kontakt: hotline@lastmile.sk. Rozsah dostupnosti Hotline závisí od Servisného variantu uvedeného v Zmluve.
- **IVR systém** — interaktívny hlasový systém Dodávateľa, prostredníctvom ktorého sa Odberateľ pri telefonickom nahlasovaní identifikuje číslom Zmluvy a PIN kódom. Číslo Zmluvy je uvedené v záhlaví Zmluvy a spoločne s PIN kódom sú uvedené v Prílohe č.1.

Čas a práca:

- **Pracovný čas Dodávateľa** — pondelok až piatok od 8:00 do 16:00 hod., s výnimkou dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov v Slovenskej republike.
- **Pracovný deň** — deň, ktorý nie je sobota, nedeľa, sviatok alebo deň pracovného pokoja podľa právnych predpisov Slovenskej republiky.
- **Človekohodina (ČH)** — jednotka merania času servisnej práce technika Dodávateľa. Účtuje sa každá začatá ČH, vrátane času stráveného diagnostikou.
- **Predplatené hodiny** — počet ČH zahrnutých v mesačnom paušále podľa zvoleného Servisného variantu, dohodnutý v Zmluve. Predplatené hodiny sa čerpajú podľa pravidiel uvedených v článku V týchto VOP.
- **Vzdialený zásah** — servisný zásah vykonaný Dodávateľom vzdialene, bez fyzickej prítomnosti technika v Spravovanom objekte.
- **Výjazd** — fyzická prítomnosť technika Dodávateľa v Spravovanom objekte za účelom vykonania Služieb.

Dokumenty a ostatné:

- **Preberací protokol** — písomný dokument potvrdzujúci dodanie Služieb, vykonanie Profylaktiky alebo iného úkonu, podpísaný Zodpovednou osobou alebo Kontaktnou osobou Odberateľa.
- **Zásady správneho používania Služby** — pokyny stanovené Dodávateľom za účelom zabezpečenia rozsahu alebo kvality Služieb.

- **Webové sídlo** — webová stránka Dodávateľa www.lastmile.sk.
- **Vyššia moc** — okolnosť vylučujúca zodpovednosť v zmysle § 374 ods. 1 Obchodného zákonníka, najmä vojna, revolúcia, požiar, povodeň, zemetrasenie, štrajk, výpadok elektrického prúdu, rozhodnutie orgánu verejnej správy, pandémia.

2.1 Jednotlivé pojmy vymedzené v tomto článku sa za takéto považujú aj ak sú v texte VOP alebo Zmluvy použité v inom gramatickom tvare, pokiaľ z kontextu nevyplýva niečo iné.

Článok III

Zmluva a podmienky jej uzavretia

3.1 Spoločnosť LAST MILE sa na základe Zmluvy zaväzuje Odberateľovi dodať Služby v rozsahu a spôsobom dojednaným v Zmluve a v Prílohe č. 1.

3.2 Odberateľ je povinný pred uzavretím Zmluvy predložiť spoločnosti LAST MILE všetky dokumenty a poskytnúť všetky informácie potrebné pre uzavretie Zmluvy a riadne dodanie Služieb.

3.3 Zmluva sa uzatvára v písomnej forme na formulári spoločnosti LAST MILE, pokiaľ nie je v jednotlivom prípade dohodnuté inak.

3.4 Uzavretím Zmluvy Odberateľ potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP, Cenníkom a Podmienkami ochrany osobných údajov spoločnosti LAST MILE v znení platnom ku dňu podpisu Zmluvy a že s ich obsahom súhlasí.

Článok IV

Popis Služieb a využívanie Služieb

4.1 Spoločnosť LAST MILE je dodávateľom najmä nasledovných Služieb:

a) správa dátovej infraštruktúry (DATA) v Spravovanom objekte,

b) správa WiFi siete (WiFi) v Spravovanom objekte,

c) správa elektronického zabezpečovacieho systému (EZS),

d) správa kamerového systému (UTO),

e) správa prístupového systému (SKV),

f) správa iného riešenia v Spravovanom objekte (INE).

4.2 Konkrétny rozsah Služieb pre Odberateľa je dohodnutý v Zmluve a podrobne špecifikovaný v Prílohe č. 1.

4.3 Nevyhnutným predpokladom dodania Služieb spoločnosťou LAST MILE je riadne splnenie osobitných podmienok zo strany Odberateľa, najmä technických a administratívnych a poskytnutie požadovanej súčinnosti. Ak Odberateľ nesplní osobitnú podmienku, spoločnosť LAST MILE nie je v omeškaní s plnením svojich povinností. Termín dodania Služieb sa predlžuje o dobu, počas ktorej bol Odberateľ v omeškaní so splnením osobitnej podmienky.

4.4 V prípade ak Odberateľ nesplní osobitné podmienky ani v dodatočnej lehote určenej Dodávateľom, spoločnosť LAST MILE môže od Zmluvy odstúpiť.

4.5 Porušenie Zásad správneho používania Služby zo strany Odberateľa sa považuje za zneužitie Služby a oprávňuje spoločnosť LAST MILE postupovať podľa článku XVI týchto VOP.

Článok V

Mesačná operatívna správa

5.1 Mesačná operatívna správa zahŕňa pravidelné poskytovanie vzdialenej podpory, riešenie Servisných požiadaviek a vykonávanie konfiguračných zmien na Spravovaných systémoch v rozsahu definovanom v Prílohe č. 1. Mesačná operatívna správa je primárne poskytovaná formou vzdialeného zásahu.

5.2 **Typy požiadaviek.** Dodávateľ rozlišuje tieto typy požiadaviek Odberateľa:

a) Servisná požiadavka — spadá pod predmet Zmluvy a rieši sa v rámci mesačnej operatívnej správy a Predplatených hodín, ak nie je v týchto VOP stanovené inak.

b) Poruchová požiadavka — podtyp Servisnej požiadavky, ktorá sa rieši prednostne v zmysle SLA parametrov dohodnutých v Zmluve.

c) Zmenová požiadavka — nespadá pod predmet Zmluvy. Dodávateľ Odberateľa o tejto skutočnosti informuje a Zmenovú požiadavku nacení individuálne na základe samostatnej objednávky.

5.3 Ak vznikne medzi Zmluvnými stranami spor o kategorizáciu požiadavky, Dodávateľ vykoná prvotnú kategorizáciu s písomným odôvodnením, pričom Odberateľ má 10 dní na námietku. Pri trvaní sporu rozhoduje formálna reklamácia podľa článku XIII alebo nezávislé posúdenie. Odberateľ má právo nesúhlasiť a požadovať preukázanie dôvodov.

5.4 **Pravidlá čerpania Predplatených hodín.** Pre čerpanie Predplatených hodín platia tieto pravidlá:

a) Predplatené hodiny sa vzťahujú výlučne na vzdialené zásahy v rámci Servisných požiadaviek.

b) Účtuje sa každá začatá ČH, vrátane času stráveného diagnostikou.

c) Práca technika typu „IP/SW špecialista" sa do Predplatených hodín nezapočítava a fakturuje sa vždy nad rámec, podľa Cenníka.

d) Definované servisné úkony s fixnou cenou sa do Predplatených hodín nezapočítavajú a fakturujú sa vždy osobitne podľa Cenníka. Sem patrí najmä správa prístupových kariet, mobilných kariet, generovanie hesiel, kamerových záznamov, reportov, školenia a ďalšie úkony uvedené v Cenníku.

e) Nevyčerpané Predplatené hodiny sa neprenášajú do nasledujúceho kalendárneho mesiaca a prepadávajú.

f) Čerpanie nad rámec Predplatených hodín sa fakturuje podľa hodinových sadzieb uvedených v Cenníku pre príslušný Servisný variant.

g) Výjazdy technika Dodávateľa sa nezapočítavajú do Predplatených hodín a sú fakturované samostatne podľa Cenníka.

5.5 Zmenové požiadavky sa nikdy nezapočítavajú do Predplatených hodín, bez ohľadu na ich rozsah alebo charakter.

Článok VI

Profylaktika

6.1 Profylaktika je periodická fyzická kontrola funkčnosti Spravovaných systémov v Spravovanom objekte, vykonaná Dodávateľom v intervaloch a rozsahu dohodnutých v Prílohe č. 1. Štandardný interval Profylaktiky je jedenkrát ročne, ak nie je v Prílohe č. 1 dohodnuté inak.

6.2 Konkrétne profylaktické úkony pre jednotlivé Spravované systémy sú uvedené v Prílohe č. 1.

6.3 Cena za Profylaktiku je individuálne dojednaná v Prílohe č. 1, sumárne za jednotlivé funkčné celky (napr. UTO, SKV, EZS, DATA). Cena za Profylaktiku nie je súčasťou Cenníka.

6.4 Cena za Profylaktiku platí pre rozsah Spravovaných systémov a počet zariadení uvedených v Prílohe č. 1 v čase uzavretia Zmluvy. V prípade rozšírenia Spravovaných systémov o nové prvky alebo komponenty sa cena automaticky pomerne upraví, alebo bude rozšírenie riešené dodatkom k Zmluve.

6.5 **Nultá profylaktika.** Dodávateľ je povinný vykonať Nultú profylaktiku do 30 dní odo dňa začatia poskytovania Služieb. Účelom Nultej profylaktiky je prevzatie Spravovaných systémov do správy, inventúra zariadení, zistenie aktuálneho stavu a vytvorenie základnej dokumentácie. Výstupom Nultej profylaktiky je preberací protokol a sumárna správa o stave Spravovaných systémov.

6.6 **Výstup Profylaktiky.** Výstupom každej Profylaktiky je preberací protokol a sumárna správa, ktorá obsahuje zistenia z vykonanej kontroly a sumár odporúčaní Dodávateľa, ktoré je potrebné vykonať na zabezpečenie ďalšej plnej prevádzkyschopnosti a servisovateľnosti Spravovaných systémov.

6.7 **Kritické vady.** Ak Dodávateľ pri vykonávaní Profylaktiky alebo akéhokoľvek iného servisného úkonu zistí vadu alebo nedostatok, ktorý vyhodnotí ako kritický, je Dodávateľ oprávnený vykonať odstránenie takejto kritickej vady aj bez predchádzajúceho schválenia Odberateľom a túto prácu dodatočne fakturovať podľa Cenníka. Dodávateľ je povinný o takomto zásahu Odberateľa bezodkladne informovať a poskytnúť mu odôvodnenie kritickosti vady. Kritickou vadou sa rozumie akákoľvek vada, porucha alebo nedostatok, ktorý (a) obmedzuje alebo úplne znemožňuje základnú funkčnosť Spravovaného systému, (b) predstavuje bezpečnostné riziko pre osoby alebo majetok v Spravovanom objekte, (c) môže viesť k strate dát, neoprávnenému prístupu alebo úniku citlivých informácií, alebo (d) znemožňuje fungovanie ďalších, na neho nadväzujúcich Spravovaných systémov.

Ak sa počas Nultej Profylaktiky zistí Kritická vada, ktorá preukázateľne bráni riadnemu alebo bezpečnému prevzatiu Spravovaného riešenia do servisnej správy alebo riadnemu poskytovaniu Servisných služieb, je Dodávateľ oprávnený pozastaviť poskytovanie tých Servisných služieb, ktorých poskytovanie je touto Kritickou vadou dotknuté, a to až do odstránenia Kritickej vady alebo do písomného odsúhlasenia náhradného riešenia umožňujúceho poskytovanie Servisných služieb. Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu informovať Odberateľa o zistenej Kritickej vade, jej dopade na poskytovanie Servisných služieb a navrhovanom postupe jej odstránenia alebo obídenia. Počas trvania pozastavenia neplynú vo vzťahu k dotknutým Servisným službám servisné úrovne, reakčné lehoty ani iné lehoty plnenia Dodávateľa a Dodávateľ nie je v omeškaní s ich poskytovaním, pokiaľ Kritická vada nebola spôsobená porušením povinností Dodávateľa. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi nevyhnutnú súčinnosť potrebnú na odstránenie Kritickej vady alebo prijatie náhradného riešenia.

Odberateľ znáša v plnom rozsahu všetky preukázateľné a účelne vynaložené náklady súvisiace s odstránením Kritickej vady alebo takéhoto stavu, ako aj náklady potrebné na uvedenie Spravovaného riešenia do stavu umožňujúceho jeho prevzatie do servisnej správy a riadne poskytovanie Servisných služieb. Takéto náklady nie sú zahrnuté v paušálnej odmene za Servisné služby, ak sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak, a Dodávateľ je oprávnený ich vyúčtovať Odberateľovi samostatne.

6.8 Odberateľ je povinný umožniť Dodávateľovi prístup do Spravovaného objektu na vykonanie Profylaktiky v dohodnutom termíne. Pri neposkytnutí prístupu má Dodávateľ právo na náhradu strateného času podľa Cenníka.

Článok VII

Servisná podpora a SLA

7.1 **Nahlasovanie požiadaviek.** Servisné požiadavky sa nahlasujú prostredníctvom Hotline Dodávateľa, a to telefonicky na čísle +421 2 32 609 696 alebo emailom na adresu hotline@lastmile.sk. Na riadne nahlásenie postačuje použitie jedného z uvedených kanálov.

7.2 Pri nahlasovaní je Odberateľ povinný uviesť: (a) číslo Zmluvy, (b) popis požiadavky alebo poruchy, (c) postihnutý Spravovaný systém a (d) meno a telefónne číslo Kontaktnej alebo Oprávnenej osoby.

7.3 Servisnú požiadavku môže nahlásiť len Oprávnená osoba uvedená v Prílohe č. 1. Dodávateľ nezodpovedá za riešenie požiadaviek nahlásených osobami, ktoré nie sú Oprávnenými osobami.

7.4 Dodávateľ prevádzkuje IVR systém, prostredníctvom ktorého sa Odberateľ pri telefonickom nahlasovaní identifikuje číslom Zmluvy. Číslo Zmluvy je uvedené v záhlaví Zmluvy.

7.5 Telefonická Hotline je dostupná v rozsahu zodpovedajúcom Servisnému variantu Odberateľa podľa Cenníka. Emailové nahlásenie je možné kedykoľvek; ak je doručené mimo dostupnosti Hotline pre daný Servisný variant, lehoty SLA začínajú plynúť od začiatku najbližšej dostupnosti Hotline.

7.6 **SLA metriky.** Dodávateľ rozlišuje tri SLA metriky:

a) Reakčná doba — čas od riadneho nahlásenia po prvú odpoveď Dodávateľa. Reakčná doba je splnená doručením automatickej elektronickej potvrdenky o prijatí požiadavky.

b) Doba zahájenia riešenia — čas od riadneho nahlásenia po aktívne začatie diagnostiky alebo riešenia technikom.

c) Doba odstránenia poruchy — Dodávateľ ju negarantuje a rieši na princípe „best effort" s prihliadnutím na prioritu, komplexnosť poruchy, dostupnosť náhradných dielov a súčinnosť tretích strán.

7.7 Konkrétne hodnoty Reakčnej doby a Doby zahájenia riešenia pre Odberateľa sú uvedené v Zmluve a v Prílohe č. 1.

7.8 **Pozastavenie SLA.** Plynutie lehôt SLA sa pozastavuje v týchto prípadoch:

a) neposkytnutie súčinnosti zo strany Odberateľa (napr. nesprístupnenie objektu, neposkytnutie hesiel, nedostupnosť Kontaktnej osoby), nesprávna konfigurácia riešenia zo strany Odberateľa, používanie nepodporovaného softvéru zo strany Odberateľa, preukázateľne chybou na strane používateľa na strane Odberateľa,

b) Vyššia moc,

c) prekážka spôsobená treťou stranou (napr. výpadok dodávateľa konektivity, nedostupnosť dodávateľa náhradných dielov, neautorizovaný zásah treťou stranou),

d) čas mimo dostupnosti Hotline pre daný Servisný variant.

7.9 SLA sa meria a vyhodnocuje výlučne v rámci dostupnosti Hotline pre daný Servisný variant.

Článok VIII

Cena za Služby, Cenník a platobné podmienky

8.1 Cena za Služby pozostáva z mesačného paušálu, ceny za Profylaktiku, ceny za práce nad rámec Predplatených hodín a ceny za Definované servisné úkony, prípadne z ďalších poplatkov dohodnutých v Zmluve. Konkrétne ceny pre Odberateľa sú uvedené v Zmluve a v Prílohe č. 1.

8.2 Cenník je samostatný dokument spoločnosti LAST MILE, dostupný na Webovom sídle. Cenník obsahuje hodinové sadzby technikov, ceny Definovaných servisných úkonov, dopravné náklady, prirážky a popis Servisných variantov.

8.3 **Zmena Cenníka.** Spoločnosť LAST MILE je oprávnená jednostranne meniť Cenník. Zmenu Cenníka oznámi Odberateľovi písomne, najmä elektronickou poštou, najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Ak Odberateľ so zmenou Cenníka nesúhlasí, má právo odstúpiť od Zmluvy do 30 dní od oznámenia zmeny; v takom prípade Zmluva zaniká dňom účinnosti zmeny Cenníka. Ak Odberateľ právo odstúpiť v uvedenej lehote nevyužije, zmena Cenníka sa stáva voči Odberateľovi účinnou.

8.4 Mesačná odplata (paušál) sa fakturuje vopred, vždy na začiatku príslušného kalendárneho mesiaca. Profylaktika sa fakturuje po jej vykonaní. Dodávateľ sa zaväzuje doručiť preberací protokol z Profylaktiky Odberateľovi najneskôr do 30 dní od jej vykonania.

8.5 **Fakturácia prác nad rámec.** Práce nad rámec Predplatených hodín a Definované servisné úkony sa fakturujú súhrnne jedenkrát mesačne, vždy za predchádzajúci kalendárny mesiac. Dodávateľ je oprávnený túto fakturáciu vykonať bez čakania na dodatočné potvrdenie Odberateľa. Podkladom pre fakturáciu sú interné evidencie Dodávateľa (servisné listy, ticketing systém), ktoré sú Odberateľovi sprístupnené na požiadanie. Odberateľ má právo voči fakturácii uplatniť reklamáciu podľa článku XIII týchto VOP.

8.6 Zúčtovacie obdobie je jeden kalendárny mesiac, ak nie je dohodnuté inak.

8.7 Lehota splatnosti peňažného záväzku je 14 dní odo dňa vystavenia faktúry, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak. V prípade zálohy je lehota splatnosti 7 dní.

8.8 Cena za Služby sa považuje za riadne a včas zaplatenú okamihom pripísania celej sumy peňažného záväzku na účet Dodávateľa, najneskôr v posledný deň splatnosti.

8.9 V prípade omeškania Odberateľa s úhradou splatnej ceny za Služby alebo iného peňažného záväzku vzniká Dodávateľovi právo na úrok z omeškania vo výške 0,03 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Nárok Dodávateľa na náhradu škody vzniknutej v dôsledku omeškania nie je týmto úrokom dotknutý.

8.10 Dodávateľ je oprávnený žiadať od Odberateľa primeranú zálohu zodpovedajúcu cene Služieb za jedno alebo viac zúčtovacích období, ak má dôvod predpokladať, že Odberateľ nebude riadne a včas plniť svoje záväzky. Dodávateľ má právo použiť prijatú zálohu na uspokojenie ceny Služieb za príslušné zúčtovacie obdobia.

8.11 Dodávateľ je oprávnený vystaviť a doručiť Odberateľovi v prípade omeškania s plnením peňažného záväzku písomnú upomienku. Za vystavenie a doručenie upomienky je oprávnený účtovať poplatok podľa Cenníka.

8.12 Ak je Odberateľ napriek písomnej upomienke dlhšie ako 30 dní v omeškaní so splnením peňažného záväzku, má Dodávateľ právo postúpiť svoje peňažné pohľadávky voči Odberateľovi inej osobe.

8.13 Dodávateľ je oprávnený všetky úhrady poskytnuté Odberateľom (vrátane preddavkov, záloh a preplatkov) započítať bez ďalšieho právneho úkonu proti všetkým nezaplateným pohľadávkam Dodávateľa, vrátane pohľadávok, ktoré ešte nie sú splatné, alebo pohľadávok, ktorých premlčanie nastalo až potom, čo sa stali spôsobilými na započítanie. Poradie zúčtovania: (a) cena Služieb v omeškaní a poplatky spojené s upomienkou, (b) úroky z omeškania a náhrada škody, (c) cena aktuálnych Služieb.

Článok IX

Práva a povinnosti Dodávateľa

9.1 Spoločnosť LAST MILE je povinná najmä:

a) poskytovať Služby spôsobom a za podmienok dojednaných v Zmluve a v Prílohe č. 1,

b) predkladať Odberateľovi prehľadné a zrozumiteľné vyúčtovanie Služieb,

c) chrániť osobné údaje Odberateľa v súlade s Podmienkami ochrany osobných údajov,

d) zachovávať mlčanlivosť o dôverných informáciách Odberateľa,

e) primerane informovať Odberateľa o zmenách ovplyvňujúcich ním využívané Služby,

f) informovať Odberateľa bez zbytočného odkladu o tom, že niektoré zariadenie v Spravovanom systéme prestalo byť podporované výrobcom (End-of-Support alebo End-of-Life), spolu s odporúčaním na výmenu alebo iné riešenie,

g) realizovať zmeny Zmluvy a ďalšie zmeny, o ktoré Odberateľ požiadal, podľa svojich technických a kapacitných možností.

9.2 Okrem ďalších práv uvedených v Zmluve alebo VOP má spoločnosť LAST MILE právo najmä:

a) na zaplatenie ceny za Služby poskytnuté Odberateľovi a na ostatné plnenia podľa Zmluvy,

b) uvádzať obchodné meno alebo logo Odberateľa v zozname referencií, na webovom sídle a v propagačných materiáloch Dodávateľa. Odberateľ je oprávnený tento súhlas písomne odvolať s účinkom do 30 dní,

c) prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služieb Odberateľovi spôsobom a za podmienok dojednaných v Zmluve a vo VOP,

d) využiť na plnenie Zmluvy subdodávateľov, pričom Dodávateľ je povinný zabezpečiť, aby subdodávatelia dodržiavali rovnakú úroveň kvality, bezpečnosti a ochrany osobných údajov ako samotný Dodávateľ. Dodávateľ zároveň zodpovedá za činnosť subdodávateľa v plnom rozsahu. Na žiadosť Odberateľa Dodávateľ poskytne aktuálny zoznam kľúčových subdodávateľov.

Článok X

Práva a povinnosti Odberateľa

10.1 Odberateľ je povinný najmä:

a) používať Služby výlučne v súlade so zákonom, Zmluvou a Zásadami správneho používania Služieb,

b) zaplatiť Dodávateľovi cenu za poskytované Služby a všetky ďalšie poplatky podľa Zmluvy a Cenníka,

c) bezodkladne písomne oznamovať spoločnosti LAST MILE všetky zmeny Zodpovednej osoby, Kontaktných osôb, Oprávnených osôb, identifikačných alebo kontaktných údajov a ďalších dôležitých skutočností týkajúcich sa Zmluvy,

d) poskytovať podľa požiadaviek spoločnosti LAST MILE všetku potrebnú súčinnosť vrátane prístupu do Spravovaného objektu a poskytnutia prístupových hesiel do Spravovaných systémov v lehote stanovenej Dodávateľom,

e) zdržať sa akýchkoľvek neoprávnených zásahov do Spravovaných systémov a do zariadení Dodávateľa,

f) udržiavať Spravované systémy a ich komponenty v stave podporovanom výrobcom (mimo End-of-Support alebo End-of-Life). Ak Spravovaný systém alebo jeho komponent prestane byť výrobcom podporovaný, Dodávateľ negarantuje plnú funkčnosť ani možnosť opravy a má právo navrhnúť výmenu komponentu na náklady Odberateľa. Dodávateľ nezodpovedá za následky používania End-of-Support alebo End-of-Life zariadení.

g) počas celej doby trvania zmluvy zabezpečiť a udržiavať v platnosti všetky licencie, maintenance, support, subscription alebo obdobné oprávnenia potrebné na riadnu prevádzku a správu spravovaného systému, ak je prevádzkyschopnosť alebo podpora spravovaného systému

podmienená ich existenciou. Ak si Odberateľ túto povinnosť nesplní, Dodávateľ nezodpovedá za nemožnosť, obmedzenie, oneskorenie alebo zníženú kvalitu poskytovania služieb, ani za nedostupnosť, poruchu alebo stratu funkcionality spravovaného systému v rozsahu, v akom boli spôsobené alebo ovplyvnené neexistenciou, expiráciou, pozastavením alebo obmedzením takejto licencie alebo maintenance. V takom rozsahu sa zároveň neuplatnia príslušné SLA, reakčné doby ani iné garancie poskytovateľa.

10.2 Odberateľ má právo:

a) na poskytovanie Služieb za dohodnutú cenu, v rozsahu a za podmienok dohodnutých v Zmluve,

b) na riešenie Servisných požiadaviek v rámci dohodnutých SLA parametrov,

c) na primeranú zľavu z ceny za poskytovanie Služieb v prípade preukázateľného porušenia povinností zo strany Dodávateľa, v súlade s článkom XIII týchto VOP,

d) ukončiť Zmluvu v súlade s článkom XVII týchto VOP.

Článok XI

Konanie inou osobou

11.1 Na konanie za spoločnosť LAST MILE voči Odberateľovi je oprávnený v primeranom rozsahu aj poverený zamestnanec spoločnosti LAST MILE alebo ňou výslovne poverená tretia osoba. Takouto osobou môže byť aj obchodný partner alebo subdodávateľ spoločnosti LAST MILE.

Článok XII

Zodpovednosť za škodu a jej náhrada

12.1 Spoločnosť LAST MILE a Odberateľ zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku porušenia povinností vyplývajúcich z ich záväzkového vzťahu založeného Zmluvou a zo zákona, pričom v prípade vzniku škody je porušujúca Zmluvná strana povinná uhradiť druhej Zmluvnej strane jej skutočne vzniknutú škodu, s výnimkami uvedenými v tomto článku.

12.2 Spoločnosť LAST MILE zodpovedá za škodu vzniknutú Odberateľovi porušením jej povinnosti poskytovať Služby v rozsahu, štandarde a kvalite podľa Zmluvy len v prípade, že porušenie zavinila. Zodpovednosť spoločnosti LAST MILE za škodu je v súlade so všeobecne zaužívanou praxou obmedzená najviac do výšky ceny Služby, ktorú je oprávnená vyúčtovať Odberateľovi za kalendárny mesiac, v ktorom došlo k porušeniu povinnosti. Toto obmedzenie sa neuplatní v prípade škody spôsobenej úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti.

12.3 Žiadna zo Zmluvných strán nezodpovedá druhej strane za škodu vzniknutú v dôsledku Vyššej moci.

12.4 Spoločnosť LAST MILE nezodpovedá Odberateľovi za škody spôsobené alebo majúce pôvod:

a) v obsahu prepravovaných správ a informácií,

b) v nedovolenom alebo nesprávnom používaní zariadení alebo Služieb,

c) v nevhodnom nastavení Služby alebo zariadenia zo strany Odberateľa alebo tretej osoby,

d) v okolnostiach vylučujúcich zodpovednosť za škodu podľa platných právnych predpisov,

e) v poveternostných, fyzikálnych alebo iných vplyvoch nezávislých od vôle Dodávateľa,

f) v uvedení nesprávnych alebo neúplných údajov Odberateľom,

g) v zneužití prístupových údajov, kariet alebo iných prístupových nástrojov neoprávnenou osobou,

h) v používaní zariadení alebo komponentov, ktoré výrobca už nepodporuje (End-of Support alebo End-of-Life),

i) v cielenom útoku tretej strany, ktorý nebolo možné pri dodržaní štandardných bezpečnostných opatrení predvídať,

j) v rozhodnutí orgánu verejnej moci na zastavenie alebo prerušenie poskytovania Služieb.

12.5 **Vady zariadení tretích strán.** Spoločnosť LAST MILE nezodpovedá za vady, poruchy alebo zlyhania zariadení tretích strán (napr. Hikvision, Cisco, ASSA ABLOY, Inner-Range, HID, SATEL a ďalšie), ktoré sú súčasťou Spravovaných systémov. V prípade takýchto vád spoločnosť LAST MILE poskytne Odberateľovi súčinnosť pri uplatnení záruky priamo u výrobcu alebo distribútora.

12.6 **Vlastníctvo dokumentácie a prístupových údajov.** Pre vyhnutie sa pochybnostiam Zmluvné strany dohodli:

a) Prístupové údaje (heslá, prístupové karty, certifikáty) k Spravovaným systémom sú vlastníctvom Odberateľa.

b) Logy, topológia siete či spravovaného riešenia, interná technická dokumentácia a iné výstupy vytvorené Dodávateľom v súvislosti so správou Spravovaných systémov sú vlastníctvom Dodávateľa.

c) Pri ukončení Zmluvy Dodávateľ odovzdá Odberateľovi prístupové údaje a v rámci procesu Transition-out môže na požiadanie sprístupniť aj logy a dokumentáciu, za podmienok podľa článku XVII.

Článok XIII

Reklamačný poriadok

13.1 Odberateľ je oprávnený uplatniť reklamáciu proti vyúčtovanej výške ceny za Služby alebo v prípade chybného poskytnutia Služieb. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetkých Odberateľov, vrátane podnikateľov.

13.2 Reklamáciu je Odberateľ povinný oznámiť písomne v lehote do 30 dní odo dňa, kedy nastala skutočnosť zakladajúca dôvod na reklamáciu. Uplatnenie reklamácie proti výške ceny nezbavuje Odberateľa povinnosti uhradiť vyúčtovanú cenu v lehote splatnosti.

13.3 Reklamácia musí obsahovať: (a) zreteľné označenie, že ide o reklamáciu, (b) identifikačné údaje Odberateľa, (c) číslo Zmluvy, (d) Kontaktnú osobu, (e) podrobný a zrozumiteľný popis predmetu reklamácie. Neúplnú reklamáciu je Dodávateľ oprávnený vrátiť na doplnenie.

13.4 Lehota na vybavenie reklamácie:

a) jednoduché prípady reklamácií, nevyžadujúce technické šetrenie — do 15 dní odo dňa doručenia úplnej reklamácie,

b) zložitejšie prípady reklamácií, vyžadujúce technické šetrenie — do 30 dní odo dňa doručenia úplnej reklamácie,

c) obzvlášť zložité prípady, vyžadujúce stanovisko tretej strany alebo vyžadujúce viac ako 8 hodín technického šetrenia — do 60 dní odo dňa doručenia úplnej reklamácie.

13.5 Ak spoločnosť LAST MILE neoznámi Odberateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote podľa bodu 13.4, je povinná najneskôr v posledný deň tejto lehoty Odberateľovi písomne oznámiť dôvody pretrvávajúceho šetrenia a predpokladaný termín jeho ukončenia, najneskôr o ďalších 30 dní. Ak

spoločnosť LAST MILE neoznámi výsledok prešetrenia ani v takto predĺženej lehote, reklamácia sa považuje za uznanú.

13.6 Pri porušení Doby zahájenia riešenia o viac ako 100 % (napr. sľúbená do 4h, skutočne 9h) má Odberateľ nárok na zľavu 5 % z mesačného paušálu za daný mesiac. Pri opakovanom porušení (3x a viac za mesiac) zľava 10 %. Maximálna kumulovaná zľava za mesiac je 50 % paušálu. Nárok sa uplatňuje reklamáciou do 30 dní.

13.7 Peňažný nárok Odberateľa vyplývajúci z uznanej reklamácie bude zúčtovaný vo fakturačnom období, v ktorom bola reklamácia uznaná, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Článok XIV

Dielo

14.1 Ak Dodávateľ poskytuje Odberateľovi zložené plnenie a súčasťou Služieb je aj vykonanie diela, Zmluvou sa Dodávateľ ako zhotoviteľ zaväzuje vykonať pre Odberateľa ako objednávateľa dielo a Odberateľ sa zaväzuje zaplatiť Dodávateľovi za jeho vykonanie dohodnutú cenu.

14.2 Dodávateľ je povinný vykonať dielo na svoje náklady a na svoje nebezpečenstvo v dohodnutom čase, ibaže sa Zmluvné strany dohodli inak.

14.3 Veci potrebné na vykonanie diela obstará Dodávateľ, ibaže sa Zmluvné strany dohodli inak. Náklady na obstaranie sú zahrnuté v cene za vykonanie diela.

14.4 Cena za vykonanie diela sa uvádza v Zmluve alebo Prílohe č. 1. Ak nie je uvedené inak, cena za dielo sa pripočíta k celkovému súčtu ceny za Služby.

14.5 Odovzdanie diela sa zachytí v Preberacom protokole, ktorý obsahuje najmä zhodnotenie kvality diela, súpis zistených vád a drobných nedorobkov, dohodu o opatreniach a lehotách na ich odstránenie, dátum a podpisy.

14.6 Vlastnícke právo k predmetu diela prechádza na Odberateľa zaplatením ceny za vykonanie diela. Nebezpečenstvo škody na diele prechádza na Odberateľa prevzatím diela.

14.7 Ak má Odberateľ za to, že dielo má vady, je povinný zjavné vady diela písomne oznámiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 21 dní od dňa odovzdania diela. Skryté vady diela je Odberateľ povinný oznámiť Dodávateľovi bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 12 mesiacov od odovzdania diela. Odberateľ môže požadovať odstránenie vád, dodanie chýbajúcej časti, opravu alebo primeranú zľavu z ceny.

Článok XV

Tovar a materiál použitý pri servise

15.1 Ak je v rámci poskytovania Služieb potrebné použiť tovar, materiál, náhradné diely alebo iné komponenty (ďalej spoločne len „Materiál"), platia pre ich schválenie a fakturáciu nasledovné pravidlá.

15.2 **Schvaľovanie Materiálu.** Použitie Materiálu, ktorého cena presahuje 100 EUR bez DPH za jednu položku, podlieha predchádzajúcemu schváleniu Odberateľa, s výnimkou prípadov uvedených v bode 15.3 a 15.4. Schválenie je možné poskytnúť aj formou emailu Oprávnenou osobou.

15.3 **Drobný spotrebný materiál.** Drobný spotrebný materiál (káble, konektory, šróby, čistiace prostriedky, drobné komponenty do hodnoty 100 EUR bez DPH za položku) môže Dodávateľ použiť bez predchádzajúceho schválenia Odberateľa a fakturovať ho súhrnne s príslušnou servisnou prácou.

15.4 **Kritické vady.** V prípade odstraňovania kritickej vady podľa článku VI bod 6.7 týchto VOP je Dodávateľ oprávnený použiť potrebný Materiál aj nad limit 100 EUR bez predchádzajúceho schválenia, ak je to nevyhnutné na obnovenie základnej funkčnosti Spravovaného systému. O takomto použití Materiálu Dodávateľ Odberateľa bezodkladne informuje.

15.5 Materiál sa fakturuje za nákupnú cenu Dodávateľa zvýšenú o primeranú obchodnú prirážku. Faktúra obsahuje špecifikáciu použitého Materiálu.

15.6 Vlastnícke právo k Materiálu prechádza na Odberateľa zaplatením ceny za Materiál. Záruka na Materiál platí 6 mesiacov odo dňa jeho inštalácie.

15.7 Dodávateľ nezodpovedá za vady Materiálu vyplývajúce z výrobnej vady, nesprávneho používania Odberateľom alebo zo zásahu tretích osôb. V prípade vady Materiálu Dodávateľ poskytne Odberateľovi súčinnosť pri uplatnení záruky u výrobcu alebo distribútora.

Článok XVI

Obmedzenie a prerušenie poskytovania Služieb

16.1 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená obmedziť alebo prerušiť poskytovanie Služieb z dôvodu:

a) zneužívania poskytovaných Služieb, a to až do odstránenia ich zneužívania,

b) ak Odberateľ nezaplatí splatnú cenu za Služby alebo iný peňažný záväzok ani po písomnej upomienke a ani v dodatočnej lehote 7 dní od jej doručenia,

c) ak Odberateľ podstatne poruší iné svoje zmluvné povinnosti,

d) vykonania nevyhnutných opráv alebo údržby, na primeranú dobu potrebnú na ich vykonanie,

e) ak sú dôvody na odstúpenie od Zmluvy.

16.2 O obmedzení alebo prerušení poskytovania Služieb Dodávateľ Odberateľa informuje, ak je to vzhľadom na okolnosti možné.

Článok XVII

Trvanie a zánik Zmluvy

17.1 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu Zmluvnými stranami, ak nie je v Zmluve uvedené inak.

17.2 Zmluva sa uzatvára na dobu uvedenú v Zmluve. Štandardná doba viazanosti je 24 mesiacov, ak nie je v Zmluve dohodnuté inak.

17.3 V prípade, že je Zmluva uzavretá na dobu určitú a žiadna zo Zmluvných strán písomne neoznámi druhej strane najneskôr 3 mesiace pred uplynutím doby, na ktorú bola Zmluva uzavretá, že trvá na ukončení Zmluvy, Zmluva zostáva v platnosti a mení sa doba, na ktorú bola uzavretá, z doby určitej na dobu neurčitú.

17.4 Zmluva zaniká:

a) uplynutím času v prípade Zmluvy uzatvorenej na dobu určitú,

b) písomnou dohodou Zmluvných strán,

c) odstúpením od Zmluvy,

d) písomnou výpoveďou Zmluvy,

e) v prípade, ak tak ustanovuje zákon alebo rozhodnutie orgánu verejnej moci.

17.5 Spoločnosť LAST MILE je oprávnená odstúpiť od Zmluvy:

a) ak Odberateľ opakovane neoprávnene zasahuje do Spravovaných systémov alebo zariadení Dodávateľa,

b) ak Odberateľ nezaplatil cenu za poskytnuté Služby ani do 30 dní odo dňa jej splatnosti,

c) ak Odberateľ používa v súvislosti s poskytovanými Službami zariadenie, ktoré nespĺňa požiadavky osobitných predpisov,

d) ak Odberateľ opakovane porušuje povinnosti zo Zmluvy,

e) ak voči Odberateľovi bolo začaté konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie, alebo z verejnej evidencie možno mať pochybnosti o jeho platobnej schopnosti,

f) z iného dôvodu, ktorý ustanovuje Zmluva alebo VOP.

17.6 Odberateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy bez sankcií, ak:

a) neakceptuje podstatné zmeny VOP, a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia zmeny,

b) nesúhlasí so zmenou Cenníka, a to v lehote 30 dní od oznámenia zmeny,

c) spoločnosť LAST MILE ani po opakovanej uznanej reklamácii neposkytuje Služby podľa Zmluvy.

17.7 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej Zmluvnej strane.

17.8 **Výpoveď.** Po uplynutí doby viazanosti je Odberateľ oprávnený ukončiť Zmluvu výpoveďou aj bez udania dôvodu. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane. Spoločnosť LAST MILE je oprávnená vypovedať Zmluvu s rovnakou výpovednou dobou v prípade, ak nemôže ďalej poskytovať Služby v dohodnutom rozsahu alebo kvalite z dôvodov technickej neuskutočniteľnosti, alebo v prípade, ak Dodávateľ ukončí poskytovanie daného typu Služby pre všetkých zákazníkov z dôvodu technologickej alebo obchodnej zmeny.

17.9 **Transition-out.** Pri ukončení Zmluvy z akéhokoľvek dôvodu platia tieto pravidlá pre prechod správy Spravovaných systémov:

a) Dodávateľ je povinný odovzdať Odberateľovi prístupové údaje (heslá, certifikáty, prístupové karty), ktoré sú vlastníctvom Odberateľa, najneskôr v posledný deň trvania Zmluvy.

b) Logy, konfiguračné súbory a technická dokumentácia vytvorená Dodávateľom zostávajú vlastníctvom Dodávateľa. Dodávateľ ich na požiadanie Odberateľa môže sprístupniť v rámci procesu Transition-out, za odplatu podľa Cenníka.

c) Odberateľ je povinný poskytnúť súčinnosť pri prechode správy na nového dodávateľa.

d) Prípadné dodatočné Transition-out služby (napr. asistencia novému dodávateľovi, koordinácia prechodu, školenia) sú fakturované podľa hodinových sadzieb v Cenníku.

17.10 Právne vzťahy vyplývajúce zo zaniknutej Zmluvy, ktoré podľa svojej povahy pretrvávajú aj po jej zániku (najmä mlčanlivosť, zodpovednosť za škodu, finančné vyrovnanie), nie sú zánikom Zmluvy dotknuté.

Článok XVIII

Riešenie sporov

18.1 Zmluvné strany sa zaväzujú akýkoľvek spor vyplývajúci zo Zmluvy alebo súvisiaci s ňou riešiť v dobrej viere, prednostne vzájomným rokovaním. V prípade, že sa Zmluvným stranám nepodarí dosiahnuť urovnanie

sporu do 30 dní odo dňa doručenia písomnej žiadosti o rokovanie, môžu Zmluvné strany postupovať podľa bodu 18.2.

18.2 Po márnom uplynutí lehoty určenej v bode 18.1 je Odberateľ oprávnený predložiť spor vecne a miestne príslušnému súdu.

Článok XIX

Zmeny VOP

19.1 Dodávateľ je oprávnený meniť VOP, ktoré sú už voči Odberateľovi účinné, a to aj bez rokovania o ich zmene s Odberateľom, ak:

a) zákon, iný všeobecne záväzný právny predpis alebo rozhodnutie orgánu verejnej moci má alebo môže mať vplyv na obsah VOP,

b) vykonanie zmeny VOP je vhodné z dôvodu rozumnosti alebo ustálenia praxe, ktorú si Zmluvné strany medzi sebou zaviedli,

c) vykonanie zmeny VOP je potrebné v dôsledku zmien v bezpečnostných štandardoch, technológiách alebo osvedčených postupoch v odvetví alebo v dôsledku skúseností získaných pri plnení predchádzajúcich zmlúv.

19.2 Pri zmene VOP je Dodávateľ povinný primerane dbať o to, aby sa práva Odberateľa už nadobudnuté neodôvodnene nezužovali alebo neobmedzovali a povinnosti Odberateľa už uložené neodôvodnene nerozširovali.

19.3 Dodávateľ je povinný takto zmenené VOP Odberateľovi oznámiť bez zbytočného odkladu po vykonaní zmeny, najmä elektronickou poštou, a to najneskôr 30 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Zmenené ustanovenia VOP nadobúdajú voči Odberateľovi účinnosť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po uplynutí 30 dní od oznámenia.

19.4 Ak Odberateľ s podstatnou zmenou VOP nesúhlasí, má právo odstúpiť od Zmluvy v lehote do jedného mesiaca od oznámenia zmeny. Za podstatnú zmenu VOP sa považuje najmä:

a) zvýšenie mesačného poplatku alebo hodinových sadzieb o viac ako 10%,

b) predĺženie ktorejkoľvek zo SLA lehôt o viac ako 50%,

c) zúženie rozsahu zodpovednosti Dodávateľa,

d) zmena v prospech Dodávateľa v oblasti výpovede, odstúpenia alebo Transition-out.

Článok XX

Oznamovanie a výklad

20.1 Ustanovenia Zmluvy sa vykladajú tak, aby sa zachovala účinnosť všetkých jej ustanovení a nevylučovala sa účinnosť ani jedného z nich. Pri výklade sa vychádza vždy aj z ustanovení VOP.

20.2 Zmluva sa vykladá predovšetkým podľa spoločného úmyslu Zmluvných strán. Ak takýto úmysel nemožno zistiť, Zmluva sa vykladá podľa významu, ktorý by jej za tých istých okolností prikladali rozumné osoby v rovnakom postavení ako Zmluvné strany.

20.3 Písomné podania (najmä žiadosti, informácie, oznámenia, výpoveď Zmluvy, odstúpenie od Zmluvy, daňové doklady, vyúčtovania, započítacie prejavy vôle, nároky, požiadavky, reklamácie) sa medzi Zmluvnými stranami považujú za oznámené:

a) dňom doručenia písomnej zásielky druhej Zmluvnej strane,

b) dňom odoslania emailovej správy na kontaktnú emailovú adresu uvedenú v Prílohe č. 1, ak odosielateľ nedostal automatickú notifikáciu o nedoručení do 24 hodín od odoslania,

c) dňom prevzatia podania v sídle Zmluvnej strany do rúk člena štatutárneho orgánu.

20.4 Podanie sa považuje za účinne oznámené Odberateľovi uplynutím troch pracovných dní odo dňa preukázateľného odoslania na adresu uvedenú v Zmluve, ak Odberateľ výslovne neoznačil v Zmluve inú adresu.

20.5 Podania doručované poštovým podnikom sa doručujú vo forme doporučenej zásielky alebo inej zásielky, ktorá umožňuje spoľahlivo zistiť deň jej podania a identifikovať adresáta a odosielateľa.

Článok XXI

Spoločné a záverečné ustanovenia

21.1 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01.07.2026.

21.2 Tieto VOP sa vzťahujú na Zmluvy uzatvorené odo dňa nadobudnutia účinnosti týchto VOP. Na zmluvné vzťahy založené Zmluvami uzatvorenými pred dňom nadobudnutia účinnosti týchto VOP sa naďalej vzťahujú všeobecné obchodné podmienky spoločnosti LAST MILE účinné ku dňu uzatvorenia príslušnej Zmluvy, pokiaľ sa Zmluvné strany písomne nedohodnú inak. Tým nie je dotknuté právo Dodávateľa meniť všeobecné obchodné podmienky účinné voči Odberateľovi postupom upraveným vo všeobecných obchodných podmienkach vzťahujúcich sa na príslušnú Zmluvu.

21.3 Tieto VOP strácajú účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti neskoršej verzie VOP, a to vo vzťahu k Zmluvám, na ktoré sa takáto neskoršia verzia VOP vzťahuje.

21.4 Tieto VOP sú poskytnuté Odberateľovi najneskôr pri uzavretí Zmluvy a sú dostupné v sídle Dodávateľa a na Webovom sídle www.lastmile.sk.

21.5 V prípade rozporu medzi jednotlivými súčasťami Zmluvy platí, že majú prednosť v tomto poradí: (1) telo Zmluvy, (2) dodatok k Zmluve, (3) Príloha č. 1, (4) Podmienky ochrany osobných údajov, (5) Cenník, (6) tieto VOP.

21.6 V prípade, že sa akékoľvek ustanovenie týchto VOP stane neplatným, neúčinným, nevykonateľným alebo nevymáhateľným, nebude to mať vplyv na ostatné ustanovenia VOP. Dodávateľ v takom prípade nahradí dotknuté ustanovenie takým platným, účinným, vykonateľným a vymáhateľným ustanovením, ktoré sa bude čo najmenej odlišovať od pôvodných princípov.

V Bratislave, dňa 01.07.2026

LAST MILE, spol. s r. o.
Ing. Ondrej Gombárik, konateľ