Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služby pre partnerov a koncových používateľov

(ďalej len „VOP“) podľa § 269 ods. 2 Obchodného zákonníka

Identifikácia spoločnosti eFakturuj:

Poskytovateľ a prevádzkovateľ služby eFakturuj (ďalej ako „Poskytovateľ“)

Obchodné meno	Efakturuj, s. r. o.
Sídlo	Fedinova 1083/16, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, Slovenská republika
IČO / DIČ	57546495 / 2122813913
Zápis	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 198026/B
Konajúca osoba	Dagmara Abia, konateľ
OpenPeppol / PASK ID	0245:sk2122813913 / PSK001098
Kontakt	info@efakturuj.sk, 0944 380 282

Poskytovateľ a Klient, ktorí uzatvoria zmluvný vzťah podľa týchto VOP, ďalej spoločne aj ako „zmluvné strany“.

Článok 1
Vymedzenie pojmov a úvodné ustanovenia

1.1 Pre účely týchto VOP majú nasledujúce pojmy uvedený význam:

eFakturuj / Poskytovateľ – spoločnosť Efakturuj, s. r. o., so sídlom Fedinova 1083/16, 851 01 Bratislava – mestská časť Petržalka, IČO 57546495, ktorá je Finančnou správou SR certifikovaným poskytovateľom doručovacej služby a certifikovaným poskytovateľom v sieti Peppol. Poskytovateľ prevádzkuje prístupový bod (Access Point – AP), prostredníctvom ktorého zabezpečuje najmä prijímanie, odosielanie a validáciu elektronických faktúr, ich smerovanie v sieti Peppol a plnenie súvisiacich povinností voči Finančnej správe SR.

Služba eFakturuj – riešenie Poskytovateľa na doručovanie elektronických faktúr a súvisiacich daňových dátových dokumentov v súlade so sieťou Peppol a s platnými predpismi SR: technická príprava, konverzia, validácia, odosielanie, prijímanie, hlásenie Finančnej správe a archivácia. Vychádza z európskej normy EN 16931, technického formátu UBL 2.1, profilu Peppol BIS Billing 3.0 a transportného protokolu AS4. Je dostupná viacerými modelmi a rozhraniami, najmä webovou aplikáciou, aplikačným rozhraním (API vrátane Connect API), integračnými modulmi, mobilnou aplikáciou, sandboxom a white-label riešením.

Klient – fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila zmluvný vzťah s Poskytovateľom podľa týchto VOP. Klientom môže byť Koncový používateľ alebo Partner.

Partner – Klient, ktorý s Poskytovateľom spolupracuje pri sprístupňovaní, administrácii, integrácii, distribúcii alebo obchodnom poskytovaní Služby tretím osobám. Partner môže vystupovať ako Účtovný partner, Integračný partner alebo v oboch týchto kategóriách; konkrétny partnerský model a rozsah

oprávnení sa určujú v používateľskom účte, v rámci onboardingu alebo individuálnou dohodou s Poskytovateľom.

Sprostredkovateľ doručovacej služby („Sprostredkovateľ“) – Partner zapísaný pod Poskytovateľom v zozname sprostredkovateľov doručovacej služby vedenom Finančnou správou SR, ktorý vykonáva činnosť sprostredkovania doručovacej služby v rozsahu pravidiel Finančnej správy SR, Peppol a dohody s Poskytovateľom.

Koncový používateľ – Klient, ktorý využíva Službu vo vlastnom mene a pre vlastnú podnikateľskú alebo inú oprávnenú činnosť. V priamom modeli uzatvára zmluvný vzťah o poskytovaní Služby priamo s Poskytovateľom; v modeli Sprostredkovateľa môže Službu využívať prostredníctvom Sprostredkovateľa podľa Článku 17.

Účtovný partner – Partner, ktorý poskytuje Koncovým používateľom účtovné, daňové, administratívne alebo obdobné služby a prostredníctvom partnerského alebo white-label prostredia spravuje ich účty, dokumenty alebo funkcionality Služby v rozsahu udelených oprávnení.

Integračný partner – Partner, ktorý Službu integruje do vlastného softvéru, ERP, účtovného systému, e-shopového alebo iného riešenia, prípadne ju obchodne distribuuje alebo sprístupňuje prostredníctvom reseller alebo white-label modelu.

White-label model – spôsob sprístupnenia Služby alebo jej časti pod obchodným menom, značkou, doménou alebo vizuálnou identitou Partnera v rozsahu dohodnutého programu.

Connect API – rozhranie Služby eFakturuj (REST API) na programové odosielanie, prijímanie a správu dokumentov a používateľských prostredí.

e-Faktúra – elektronická faktúra v štruktúrovanom formáte podľa EN 16931 a UBL 2.1 (profil Peppol BIS Billing 3.0), zasielaná cez sieť Peppol; na e-Faktúru sa uplatňujú aktuálne účinné pravidlá Peppol Authority SR; samostatné daňové hlásenie sa vykonáva podľa aktuálnej účinnej slovenskej technickej špecifikácie SK Tax Data Document (TDD), ak je podľa právnych a technických pravidiel relevantné.

Peppol – európska sieť a súbor pravidiel na bezpečnú a štandardizovanú výmenu elektronických obchodných dokumentov (tzv. štvorrohový model: odosielateľ – jeho prístupový bod – prístupový bod príjemcu – príjemca). Prenos prebieha protokolom AS4 podľa profilu Peppol BIS Billing 3.0. SMP (Service Metadata Publisher) je register údajov účastníka a SML (Service Metadata Locator) je vyhľadávací mechanizmus siete; slovenský identifikátor účastníka má tvar 0245:[DIČ].

PASR (Peppol Authority Specific Requirements) – špecifické technické, bezpečnostné a prevádzkové požiadavky, ktoré nad rámec všeobecných pravidiel siete Peppol stanovuje národná Peppol Authority (na Slovensku Finančná správa SR) a ktoré musí Poskytovateľ dodržiavať pri prevádzke v Slovenskej republike.

FSSR – Finančná správa Slovenskej republiky, resp. Finančné riaditeľstvo SR, plniace funkciu Peppol Authority Slovenskej republiky.

Tenant – izolované prostredie Koncového používateľa s vlastným Peppol identifikátorom a oddeleným archívom.

Dôverné informácie – akékoľvek informácie zmluvnej strany sprístupnené druhej strane v súvislosti so zmluvným vzťahom, bez ohľadu na formu a nosič, ktorých dôverná povaha vyplýva z ich obsahu alebo z okolností sprístupnenia, aj keď neboli výslovne označené ako dôverné; ochrana týchto informácií sa opiera aj o § 271 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

Bežné dôverné informácie – dôverné informácie obchodnej, cenovej, finančnej a zmluvnej povahy, ktoré nie sú obchodným tajomstvom ani technickými a bezpečnostnými informáciami.

Technické a bezpečnostné informácie – dôverné informácie technickej, integračnej a bezpečnostnej povahy (najmä prístupové údaje, API kľúče a tokeny, technická dokumentácia a špecifikácie rozhraní, konfigurácie, bezpečnostné opatrenia a postupy, ako aj Poskytovateľom sprístupnené pravidlá Peppol Service Provider Agreement a PASR).

Obchodné tajomstvo – informácie napĺňajúce znaky obchodného tajomstva podľa § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ich ochrana pred porušením alebo ohrozením sa spravuje § 20 a § 51 toho istého zákona.

DPA – zmluva o spracúvaní osobných údajov podľa čl. 28 GDPR, ktorá tvorí súčasť zmluvného vzťahu v rozsahu zodpovedajúcom skutočnému modelu spracúvania osobných údajov.

Predplatné – sekcia v používateľskom účte Klienta, prostredníctvom ktorej si Klient volí program Služby a mesačný alebo ročný režim úhrady a vykonáva následné zmeny programu alebo režimu. Pred potvrdením voľby alebo zmeny sa Klientovi zobrazia rozhodujúce podmienky, najmä zvolený program, cena, režim úhrady a dátum účinnosti.

SLA – samostatné podmienky úrovne služby (Service Level Agreement) zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa, ktoré upravujú najmä dostupnosť Služby, podporu, plánovanú údržbu, incidentný režim a výluky z dostupnosti; uplatňujú sa podľa zvoleného programu, ak individuálna dohoda neurčuje inak.

1.2 Ustanovenia Článkov 1 až 16 a Článku 18 sa uplatňujú na všetkých Klientov, pokiaľ z ich povahy nevyplýva inak. Osobitné práva a povinnosti Partnerov podľa jednotlivých partnerských modelov upravuje Článok 17.

Článok 2
Predmet zmluvy

2.1 Poskytovateľ sprístupní Klientovi Službu v rozsahu programu zvoleného a evidovaného v sekcii Predplatné alebo v rozsahu individuálne dohodnutom s Poskytovateľom a zabezpečí prevádzku certifikovaného prístupového bodu Peppol a súvisiacej infraštruktúry (konverzia, validácia, doručovanie, hlásenie a archivácia). Klient zaplatí cenu podľa Článku 8.

2.2 Koncový používateľ využíva Službu vo vlastnom mene a pre vlastnú podnikateľskú alebo inú oprávnenú činnosť. Osobitné podmienky využívania Služby Partnerom a jeho vzťahu ku Koncovým používateľom upravuje Článok 17.

2.3 Rozsah Služby určuje program zvolený v sekcii Predplatné, prípadne individuálna dohoda s Poskytovateľom. Klient vykonáva zmenu programu alebo režimu úhrady priamo v sekcii Predplatné; podmienky a účinnosť zmeny upravuje Článok 8.

Článok 3
Onboarding a aktivácia Klienta

3.1 Klient poskytne Poskytovateľovi pravdivé, úplné a aktuálne identifikačné, kontaktné a technické údaje potrebné na registráciu, aktiváciu a poskytovanie Služby a zabezpečí, aby za Klienta konala oprávnená osoba.

3.2 Aktivácia Koncového používateľa pre doručovanie prostredníctvom siete Peppol a jeho zápis do SMP sa vykonajú až po splnení príslušného autorizačného a onboardingového postupu podľa pravidiel

Finančnej správy SR, Peppol a Poskytovateľa. Registráciu účastníka zabezpečuje Poskytovateľ ako certifikovaný prístupový bod.

3.3 Poskytovateľ je oprávnený vyžiadať si dokumenty alebo informácie potrebné na overenie identity Klienta, oprávnenia osoby konať za Klienta alebo oprávnenia na vykonanie konkrétneho úkonu v Službe.

3.4 Osobitné podmienky onboardingu, registrácie a správy Koncových používateľov prostredníctvom Partnera upravuje Článok 17.

Článok 4
Rozsah služby a technické podmienky

4.1 V rámci Služby eFakturuj Poskytovateľ zabezpečuje najmä: (a) konverziu dokladov do UBL 2.1 / EN 16931 (Peppol BIS Billing 3.0), (b) validáciu vrátane aktuálne účinných technických pravidiel, ak sú aplikovateľné, (c) odosielanie a prijímanie e-faktúr cez Peppol, (d) hlásenie údajov Finančnej správe, ktoré vykonáva automaticky ako doručovacia služba, (e) sprístupnenie stavov doručenia a (f) archiváciu odoslaných a prijatých e-faktúr, metadát, stavových správ a technických potvrdení počas trvania dohodnutej retencie. Archív je zmluvnou službou a nenahrádza zákonnú archivačnú povinnost Koncového používateľa.

4.2 Koncový používateľ spravuje vlastný účet a svoje používateľské oprávnenia. Rozsah, v akom môže účet alebo dokumenty Koncového používateľa spravovať Partner, upravuje Článok 17.

4.3 Testovacie prostredie (sandbox) sprístupní Poskytovateľ individuálne na základe dohody s Klientom; integračná alebo testovacia fáza sa poskytuje na dobu maximálne 30 dní, ak nie je dohodnuté inak. Produkčné nasadenie nasleduje po splnení príslušných podmienok onboardingu a aktivácie.

4.4 Dokumentácia a technická špecifikácia Služby (vrátane prípadnej OpenAPI špecifikácie) sú dostupné na docs.efakturuj.sk. Pri neodkladných bezpečnostných alebo záväzných regulačných zmenách, ktoré si vyžadujú úpravu integrácie, Poskytovateľ Klienta bezodkladne informuje a poskytne mu primeranú súčinnosť pri úprave integrácie.

Článok 5
Rozdelenie zodpovednosti a náhrada škody

5.1 Poskytovateľ zodpovedá za technickú prevádzku Služby s odbornou starostlivosťou, najmä za konverziu, validáciu, odosielanie a prijímanie cez Peppol, hlásenie údajov Finančnej správe, bezpečné doručenie, archiváciu dokumentov v súlade s GDPR, prevádzku a overovanie účastníkov v rozsahu certifikovaného prístupového bodu a za udržiavanie akreditácie, certifikácie a súladu vrátane bezpečnostných štandardov siete Peppol.

5.2 Koncový používateľ zodpovedá za správnosť, úplnosť a včasnosť údajov a identifikátorov, ktoré poskytne alebo zadá do Služby, za obsahovú, vecnú a daňovú správnosť svojich dokladov, za bezpečnosť svojich prístupových údajov a vlastných systémov a za dodržiavanie technickej dokumentácie a bezpečnostných pravidiel. Osobitná zodpovednosť Partnerov je upravená v Článku 17.

5.3 Poskytovateľ zabezpečuje technickú validáciu dokumentov podľa štandardov Peppol BIS Billing 3.0 a aktuálne aplikovateľných technických pravidiel pred ich odoslaním; dokument, ktorý nespĺňa tieto technické a štruktúrne požiadavky, nie je odoslaný. Táto validácia sa týka výlučne technického súladu

so štandardmi a nie je potvrdením daňovej, obsahovej ani vecnej správnosti faktúry. Za daňovú, obsahovú a vecnú správnosť faktúr, správnosť sadzby DPH a súlad s daňovou a účtovnou legislatívou zodpovedá Koncový používateľ.

5.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu spôsobenú najmä:

– nesprávnymi, neúplnými alebo nepravdivými údajmi poskytnutými Klientom alebo osobou oprávnenou konať prostredníctvom jeho účtu, ich oneskoreným poskytnutím alebo nesprávnym nastavením integrácie, účtu či oprávnení na strane Klienta;

– výpadkami, nedostupnosťou alebo poruchami externých systémov mimo kontroly Poskytovateľa, najmä siete Peppol, registrov SMP/SML, systémov Finančnej správy, internetu, cloudových služieb, cloudového úložiska, hostingu a dátových centier, ktorým Poskytovateľ nemohol pri zachovaní odbornej starostlivosti predísť alebo zabrániť ich následkom, v rozsahu prípustnom podľa príslušných právnych predpisov;

– kybernetickým útokom, neoprávneným prístupom, škodlivým kódom alebo obdobným bezpečnostným incidentom, ktorému nebolo možné pri zachovaní odbornej starostlivosti a primeraných bezpečnostných opatrení zabrániť;

– používaním Služby v rozpore s dokumentáciou, pokynmi Poskytovateľa alebo týmito VOP, ako aj konaním či opomenutím Klienta alebo tretej osoby;

– zásahom vyššej moci. Vyššou mocou sa rozumie mimoriadna, nepredvídateľná a neodvrátiteľná prekážka nezávislá od vôle Poskytovateľa, ktorá mu bráni plniť povinnosti; Poskytovateľ o takejto situácii Klienta bez zbytočného odkladu informuje.

5.5 Celková súhrnná zodpovednosť každej zmluvnej strany za škodu vzniknutú druhej strane v súvislosti so Službou je v rozsahu prípustnom podľa právnych predpisov obmedzená na odplatu zaplatenú alebo splatnú Klientom za 12 mesiacov bezprostredne predchádzajúcich udalosti, na základe ktorej vznikol nárok. Do limitu sa započítavajú zákonne prípustné nároky tretích osôb a primerané náklady na nápravu. Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame a následné hospodárske škody Klienta, najmä ušlý zisk, stratu príjmov, zákazníkov, obchodných príležitostí a obchodnej povesti, v rozsahu prípustnom podľa právnych predpisov.

5.6 Obmedzenie výšky náhrady škody podľa bodu 5.5 sa neuplatní na škodu spôsobenú ktoroukoľvek zo zmluvných strán úmyselne alebo hrubou nedbanlivosťou, na škodu spôsobenú porušením povinnosti mlčanlivosti alebo práv duševného vlastníctva a na prípady, v ktorých obmedzenie zodpovednosti nepripúšťa zákon. Tieto výnimky sa uplatňujú rovnako na obe zmluvné strany. Povinnosť Klienta zaplatiť cenu Služby, riadne vyúčtované poplatky a príslušné úroky z omeškania nie je nárokom na náhradu škody a nepodlieha limitu podľa bodu 5.5.

Článok 6
Bezpečnosť, zneužitie a pozastavenie Služby

6.1 Klient je povinný používať Službu v súlade s právnymi predpismi, technickou dokumentáciou, bezpečnostnými pravidlami a pokynmi Poskytovateľa a chrániť prístupové údaje, API kľúče, tokeny a zariadenia používané na prístup k Službe.

6.2 Za konanie ohrozujúce súlad, bezpečnosť alebo akreditáciu sa považuje najmä opakované predkladanie nevalidných dokumentov, použitie nesprávnych identifikátorov, zneužitie alebo únik prístupových údajov, preťaženie alebo zneužitie rozhraní Služby, používanie Služby na podvodné alebo

protiprávne účely alebo porušenie aplikovateľných pravidiel Peppol, PASR alebo pokynov Finančnej správy.

6.3 Poskytovateľ je oprávnený dočasne pozastaviť alebo ukončiť prístup k Službe v rozsahu nevyhnutnom na odstránenie hrozby. Ak sa dôvod týka konkrétneho účtu alebo Koncového používateľa, opatrenie sa obmedzí prednostne na tento účet alebo Koncového používateľa, ak je takéto obmedzenie technicky možné a postačuje na odstránenie hrozby. Pri bezprostrednom ohrození bezpečnosti siete, súladu alebo platnosti akreditácie môže Poskytovateľ zasiahnuť aj bez predchádzajúceho upozornenia; inak po predchádzajúcom upozornení a poskytnutí primeranej lehoty na nápravu. Po odstránení príčiny Poskytovateľ prístup bez zbytočného odkladu obnoví.

6.4 Klient poskytne Poskytovateľovi primeranú súčinnosť pri bezpečnostných incidentoch, kontrolách, auditoch a riešení zneužitia Služby v rozsahu, v akom sa týkajú jeho účtu, používateľov alebo technického prostredia.

Článok 7
Ochrana osobných údajov

7.1 Pri priamom využívaní Služby Koncovým používateľom je Koncový používateľ spravidla prevádzkovateľom podľa GDPR a Poskytovateľ sprostredkovateľom. Postavenie strán pri jednotlivých partnerských modeloch upravuje Článok 17. Podrobnosti spracúvania osobných údajov upravuje príslušná DPA podľa skutočného modelu spracúvania.

7.2 Poskytovateľ ako sprostredkovateľ alebo ďalší sprostredkovateľ podľa príslušnej DPA spracúva osobné údaje výlučne na účel poskytovania Služby eFakturuj, najmä technického doručovania e-faktúr cez Peppol, konverzie a validácie, hlásenia údajov Finančnej správe a archivácie. Predmetom spracúvania sú osobné údaje obsiahnuté v e-faktúrach, metadátach, stavových správach, účtovných dátach a súvisiacich dokumentoch.

7.3 Spracúvané kategórie osobných údajov zahŕňajú najmä identifikačné, kontaktné, prihlasovacie a technické údaje, fakturačné a platobné údaje a osobné údaje uvedené vo faktúrach.

7.4 Poskytovateľ spracúva osobné údaje na základe zdokumentovaných pokynov osoby, ktorá podľa DPA vystupuje ako prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ podľa GDPR, podľa skutočného modelu spracúvania a v rozsahu potrebnom na poskytovanie Služby. Ak je pokyn podľa Poskytovateľa v rozpore s GDPR alebo iným predpisom o ochrane osobných údajov, Poskytovateľ o tom bezodkladne informuje príslušnú zmluvnú stranu.

7.5 Poskytovateľ prijíma so zreteľom na čl. 32 GDPR primerané technické a organizačné opatrenia, najmä šifrovanie prenosu, riadenie prístupov a rolí, autentifikáciu, logovanie a monitoring, zálohovanie a riadenie ďalších sprostredkovateľov. Podrobný prehľad opatrení je súčasťou DPA.

7.6 Poskytovateľ oznámi príslušnej zmluvnej strane porušenie ochrany osobných údajov bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín po tom, ako sa o porušení dozvie, a poskytne primeranú súčinnosť potrebnú na plnenie povinností podľa GDPR.

7.7 Osobné údaje sa spracúvajú a uchovávajú v rámci EÚ/EHP. Po ukončení zmluvného vzťahu Poskytovateľ osobné údaje vymaže alebo vráti podľa DPA, ak právne predpisy nevyžadujú ich ďalšie uchovávanie.

Článok 8
Cena a platobné podmienky

8.1 Cena Služby sa určuje podľa programu a režimu úhrady zvoleného Klientom v sekcii Predplatné alebo podľa individuálne prijatej ponuky. Pred potvrdením programu alebo jeho zmeny sa v sekcii Predplatné zobrazí príslušná cena, mesačný alebo ročný režim úhrady a ďalšie rozhodujúce cenové podmienky. Ceny sú uvedené bez DPH.

8.1A Poplatky za odoslané dokumenty, zahrnuté objemy a prípadné paušály sa riadia zvoleným programom; prijaté e-faktúry sú bez poplatku a bez limitu počtu.

8.2 Do počtu spoplatnených odoslaných faktúr sa nezapočítava dokument, ktorý neprejde technickou validáciou a nebol odoslaný.

8.3 Pri mesačnom režime sa odplata a transakcie nad zahrnutý limit vyúčtujú mesačne. Pri ročnom predplatnom sa zahrnutý počet odoslaných faktúr sčíta za celý predplatený rok.

8.4 Klient môže program a mesačný alebo ročný režim úhrady meniť priamo v sekcii Predplatné. Pred potvrdením zmeny platforma zobrazí nový program, cenu, režim úhrady, dátum účinnosti zmeny a, ak je to relevantné, spôsob prepočtu už uhradenej odplaty, zahrnutých limitov a dovtedajšej spotreby. Zmena je pre Klienta záväzná okamihom jej potvrdenia a nadobúda účinnosť dňom zobrazeným v sekcii Predplatné. Ak nie je pri potvrdení výslovne uvedené inak, zmena nemá spätný účinok na už vyúčtované plnenia.

8.5 Splatnosť vystavených faktúr je 7 dní odo dňa ich doručenia Klientovi. Pri omeškaní vzniká nárok na zákonné úroky a ďalšie zákonom prípustné nároky.

8.6 Individuálne dohodnuté cenové garancie sa uplatnia len vtedy, ak sú výslovne uvedené v individuálnej dohode alebo v podmienkach zobrazených a potvrdených Klientom v sekcii Predplatné. Na ostatných Klientov sa automaticky nevzťahujú.

Článok 9
Trvanie, výpoveď a ukončenie

9.1 Zmluvný vzťah sa uzatvára na dobu neurčitú.

9.2 Pri mesačnom režime je každá zmluvná strana oprávnená ukončiť zmluvný vzťah aj bez uvedenia dôvodu s 15-dňovou výpovednou dobou od doručenia výpovede. Strany sa môžu dohodnúť na skončení aj dňom doručenia výpovede. Počas výpovednej doby sa poskytuje Služba za dohodnutých podmienok.

9.3 Pri ročnom predplatnom sa bežná výpoveď uplatní ku koncu aktuálneho predplateného roka, ak sa strany nedohodnú inak; oznámenie o neobnovení musí byť doručené najneskôr 15 dní pred jeho skončením. Ročné predplatné sa automaticky obnoví na ďalších 12 mesiacov, ak nebolo včas ukončené. Zmena programu alebo režimu úhrady sa vykonáva podľa bodu 8.4 a zmena cenníka podľa bodu 15.2.

9.4 Pri ukončení zmluvného vzťahu Poskytovateľ na žiadosť Klienta umožní export dát (XML a dostupných auditných záznamov) a poskytne primeranú súčinnosť pri migrácii k inému poskytovateľovi. Postup a termíny migrácie zmluvné strany koordinujú tak, aby sa minimalizovalo prípadné prerušenie doručovania. Osobitné pravidlá ukončenia partnerského modelu upravuje Článok 17.

9.5 Možnosť odstúpenia pri podstatnom porušení zostáva zachovaná pre obe strany. Ak je porušenie odstrániteľné, odstúpeniu musí predchádzať písomná výzva a poskytnutie primeranej lehoty na nápravu.

Článok 10
Úroveň služby (SLA)

10.1 Dostupnosť Služby, rozsah a časy podpory, plánovanú údržbu, incidentný režim, výluky z dostupnosti a ďalšie parametre úrovne služby upravujú samostatné SLA zverejnené na webovej stránke Poskytovateľa. SLA sa na Klienta uplatňuje podľa zvoleného programu, ak individuálna dohoda neurčuje inak.

10.2 Ak je medzi týmito VOP a SLA rozpor v otázkach úrovne služby, dostupnosti, podpory, údržby alebo incidentného režimu, má v tomto rozsahu prednosť SLA. Individuálne dohodnuté podmienky úrovne služby majú prednosť pred zverejneným SLA. Zmeny SLA sa riadia podmienkami uvedenými v SLA.

Článok 11
Archivácia a export dát

11.1 Archív, ktorý Poskytovateľ poskytuje, zabezpečuje uchovávanie dokladov spôsobom zodpovedajúcim požiadavkám platných právnych predpisov SR na archiváciu. Archív sa poskytuje počas trvania zmluvného vzťahu, resp. dohodnutej retencie, a je zmluvnou službou, ktorá nenahrádza zákonnú povinnosť Koncového používateľa uchovávať účtovné a daňové doklady.

11.2 Zákonná povinnosť uchovávania dokladov vyplýva najmä zo zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a zo zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty (§ 76 – uchovávanie faktúr), spravidla po dobu 10 rokov; túto povinnosť nesie Koncový používateľ. Poskytovateľ počas doručovania zabezpečuje vierohodnosť pôvodu, neporušenosť obsahu a čitateľnosť faktúry v súlade s platnými právnymi predpismi.

11.3 Klient má počas trvania zmluvného vzťahu prístup k dokumentom, ku ktorým je oprávnený. Po jeho skončení zostanú údaje sprístupnené na export počas 90 dní, pokiaľ právne predpisy nevyžadujú iný postup. Poskytovateľ umožní na žiadosť export XML a dostupných auditných záznamov a poskytne primeranú súčinnosť pri migrácii, ak tomu nebránia právne, bezpečnostné alebo technické dôvody. Osobitné pravidlá prístupu a migrácie pri partnerských modeloch upravuje Článok 17.

Článok 12
Duševné vlastníctvo a značka

12.1 Služba eFakturuj, jej softvér, rozhrania (vrátane Connect API), dokumentácia, dizajn, databázové štruktúry, know-how, obchodné označenia a logá sú chránené právami duševného vlastníctva. Všetky tieto práva zostávajú Poskytovateľovi; týmito VOP neprechádzajú na Klienta žiadne vlastnícke ani iné práva nad rámec oprávnení výslovne dohodnutých v zmluvnom vzťahu.

12.2 Poskytovateľ udeľuje Klientovi nevýhradné, neprenosné a časovo obmedzené právo používať Službu a jej rozhrania počas trvania zmluvného vzťahu a v rozsahu potrebnom na jeho plnenie.

12.3 Použitie obchodného mena, loga alebo iných označení druhej zmluvnej strany vo verejnej komunikácii je možné len s jej predchádzajúcim súhlasom, ak tieto VOP alebo individuálna dohoda neurčujú inak.

12.4 Klient zostáva vlastníkom dát a dokumentov, ktoré do Služby vloží alebo k ich spracúvaniu oprávnene poskytne, pričom tým nie sú dotknuté práva tretích osôb. Poskytovateľ k týmto dátam nenadobúda vlastnícke právo a spracúva ich len v rozsahu potrebnom na poskytovanie Služby a podľa Článku 7 a DPA.

12.5 Ak Klient poskytne Poskytovateľovi podnety, spätnú väzbu alebo návrhy na zlepšenie Služby, Poskytovateľ ich môže bezodplatne použiť na vývoj a zlepšovanie Služby; tým nie je dotknutá ochrana Dôverných informácií Klienta.

12.6 Ukončením zmluvného vzťahu nie sú dotknuté vlastnícke práva a práva duševného vlastníctva jednotlivých zmluvných strán, ktoré zostávajú zachované počas trvania ich zákonnej ochrany. Oprávnenie Klienta používať Službu, softvér, obchodné označenia, ochranné známky a iné prvky duševného vlastníctva Poskytovateľa zaniká skončením zmluvného vzťahu, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

Článok 13
Mlčanlivosť

13.1 Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách druhej strany. Za dôverné sa považujú najmä obchodné, technické, finančné, bezpečnostné, integračné a používateľské informácie, ceny a podmienky spolupráce, ako aj informácie tvoriace obchodné tajomstvo podľa § 17 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ak ich dôverná povaha vyplýva z ich obsahu alebo z okolností sprístupnenia.

13.2 Zmluvné strany použijú Dôverné informácie len na účely zmluvného vzťahu, nesprístupnia ich tretím osobám bez predchádzajúceho súhlasu druhej strany, okrem svojich zamestnancov, poradcov a subdodávateľov, ktorí ich potrebujú poznať na plnenie zmluvného vzťahu a sú viazaní mlčanlivosťou v aspoň rovnakom rozsahu, a zabezpečia ich primeranú ochranu.

13.3 Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie, ktoré sú verejne dostupné bez porušenia povinnosti, boli preukázateľne známe pred ich poskytnutím, boli získané od tretej osoby oprávnenej ich poskytnúť, boli vyvinuté nezávisle bez použitia Dôverných informácií druhej strany alebo ktoré je nutné sprístupniť na základe zákona alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci.

13.4 Povinnosť mlčanlivosti trvá počas trvania zmluvného vzťahu a po jeho ukončení nasledovne:

– Bežné dôverné informácie: 3 roky po ukončení zmluvného vzťahu;

– Technické a bezpečnostné informácie: 5 rokov po ukončení zmluvného vzťahu;

– Obchodné tajomstvo: po celý čas, kým trvá jeho ochrana podľa § 17 a nasl. Obchodného zákonníka.

Ak informácia spĺňa znaky viacerých kategórií, uplatní sa najdlhšia príslušná lehota ochrany.

13.5 Po ukončení zmluvného vzťahu strany na žiadosť druhej strany vrátia alebo zničia Dôverné informácie, ktoré majú k dispozícii, okrem prípadov, keď ich uchovanie vyžaduje zákon alebo keď ide o kópie vytvorené automatizovaným zálohovaním či o záznamy, ktoré nemožno primerane oddelene vymazať; na takéto kópie sa naďalej vzťahuje povinnosť mlčanlivosti až do ich rutinného zániku.

13.6 Porušením povinnosti mlčanlivosti nie je dotknuté právo dotknutej strany na náhradu škody podľa § 373 a nasl. Obchodného zákonníka a na ochranu obchodného tajomstva podľa § 20 Obchodného zákonníka.

Článok 14
Vznik a forma zmluvného vzťahu

14.1 Tieto VOP, príslušná DPA, podmienky programu a režimu úhrady potvrdené Klientom v sekcii Predplatné a, ak je to relevantné, SLA, tvoria zmluvné podmienky poskytovania Služby. Individuálne dohodnuté podmienky majú prednosť v rozsahu príslušnej odchýlky.

14.2 Zmluvný vzťah možno uzavrieť elektronicky, najmä registráciou Klienta, preukázateľným prijatím VOP a DPA a následnou aktiváciou Služby. Poskytovateľ uchováva záznam o prijatí a verzii dokumentov a o potvrdených podmienkach Predplatného.

14.3 Pred prvým potvrdením Predplatného a pred každou jeho zmenou má Klient možnosť oboznámit sa s programom, cenou, režimom úhrady, dátumom účinnosti a ďalšími rozhodujúcimi podmienkami zobrazenými v používateľskom účte. Potvrdením voľby alebo zmeny Klient tieto podmienky prijíma.

14.4 Zmluvný vzťah vzniká aktiváciou Služby na základe elektronickej registrácie Klienta a preukázateľného prijatia VOP a DPA, ak nebol zmluvný vzťah dohodnutý iným preukázateľným spôsobom. Pri vzniku zmluvného vzťahu sa použijú VOP v znení účinnom v čase jeho uzatvorenia; ich následné zmeny sa riadia Článkom 15.

Článok 15
Zmeny VOP, cenníka a individuálne dojednania

15.1 Poskytovateľ je oprávnený VOP zmeniť alebo doplniť. O zmene VOP, ich novom znení a dátume účinnosti zmeny informuje Klienta preukázateľným spôsobom, najmä elektronicky alebo prostredníctvom používateľského účtu. Zmena VOP nadobúda účinnosť dňom uvedeným v oznámení, najskôr však dňom oznámenia zmeny Klientovi.

15.2 Poskytovateľ je oprávnený cenník Služby zmeniť alebo doplniť. O zmene cenníka, jeho novom znení a dátume účinnosti informuje Klienta preukázateľným spôsobom, najmä elektronicky alebo prostredníctvom používateľského účtu, najmenej 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Zmena cenníka nadobúda účinnosť dňom uvedeným v oznámení, najskôr však po uplynutí 15 dní odo dňa jej oznámenia Klientovi.

15.3 Individuálne dohodnuté podmienky, vrátane individuálne dohodnutých cien, majú pred VOP a cenníkom prednosť. Ak individuálna dohoda upravuje určitú otázku alebo cenu odlišne od VOP alebo cenníka, použije sa individuálna dohoda v rozsahu tejto odchýlky.

15.4 Zmeny podmienok spracúvania osobných údajov sa riadia príslušnou DPA a právnymi predpismi; samotná zmena VOP alebo cenníka nemení individuálne dohodnuté alebo zákonom vyžadované podmienky spracúvania osobných údajov.

Článok 16
Komunikácia a doručovanie

16.1 Zmluvné strany používajú na komunikáciu a doručovanie oznámení výhradne elektronickú formu, najmä prostredníctvom e-mailovej adresy uvedenej pri registrácii alebo v používateľskom účte alebo iného dohodnutého elektronického kanála. Ak právny predpis výslovne vyžaduje inú formu, použije sa forma vyžadovaná príslušným právnym predpisom.

16.2 Klient je povinný udržiavať svoje kontaktné údaje aktuálne. Poskytovateľ nezodpovedá za nedoručenie oznámenia spôsobené tým, že Klient neoznámil zmenu svojich kontaktných údajov.

Článok 17
Osobitné postavenie Partnerov

17.1 Všeobecné ustanovenia pre Partnerov

17.1.1 Partner využíva Službu v partnerskom modeli určenom v používateľskom účte, v rámci onboardingu alebo individuálnou dohodou s Poskytovateľom. Partnerom môže byť najmä Účtovný partner alebo Integračný partner; Partner môže mať zároveň postavenie Sprostredkovateľa, ak spĺňa podmienky podľa bodu 17.4.

17.1.2 Partner môže v rozsahu dohodnutého partnerského modelu Službu integrovať do svojho riešenia, sprístupňovať ju svojim klientom, využívať partnerské alebo white-label prostredie a spravovať Koncových používateľov a ich účty v rozsahu oprávnení, ktoré mu boli udelené.

17.1.3 Konkrétny rozsah funkcionalít, oprávnení Partnera, spôsob onboardingu Koncových používateľov, spôsob fakturácie, white-label prvky a ďalšie podmienky partnerského modelu určuje používateľský účet, onboarding alebo individuálna dohoda, zvolený program a príslušná technická dokumentácia Služby.

17.1.4 Partner môže vytvárať používateľské účty pre svojich zamestnancov, spolupracovníkov alebo iné osoby, ktorým umožní prístup do svojho partnerského prostredia („Používatelia Partnera“), a prideľovať im jednotlivé roly a oprávnenia. Partner zodpovedá za konanie Používateľov Partnera v rozsahu oprávnení, ktoré im udelil, a za bezpečnosť svojich prístupových údajov a používateľských účtov.

17.1.5 Ak partnerský model zahŕňa správu účtu alebo dokumentov Koncového používateľa, rozsah prístupu Partnera sa riadi oprávnením Koncového používateľa a technickým nastavením príslušného účtu. Zmena alebo zánik oprávnenia Partnera má za následok primeranú zmenu alebo ukončenie jeho prístupu k príslušnému účtu a údajom.

17.1.6 Skončenie zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Partnerom samo osebe nespôsobuje skončenie samostatného zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Koncovým používateľom, ak takýto samostatný zmluvný vzťah existuje. Ďalší spôsob poskytovania Služby, prístupu Partnera, white-label režimu alebo prípadnej migrácie Koncového používateľa sa určí podľa príslušného partnerského modelu, zmluvného vzťahu Koncového používateľa a technických pravidiel Služby.

17.1.7 Skončením partnerského vzťahu zanikajú oprávnenia Partnera využívať partnerské alebo white-label prvky Služby v rozsahu viazanom na tento partnerský vzťah. Poskytovateľ a Partner poskytnú primeranú súčinnosť potrebnú na technické ukončenie prístupov alebo migráciu dotknutých účtov podľa príslušného partnerského modelu.

17.2 Účtovný partner

17.2.1 Účtovný partner môže prostredníctvom partnerského alebo white-label prostredia spravovať účty, faktúry, dokumenty a funkcionality Koncových používateľov, ktorým poskytuje účtovné, daňové, administratívne alebo obdobné služby, v rozsahu ich oprávnenia.

17.2.2 Za účtovné, daňové a iné odborné služby poskytované Koncovému používateľovi zodpovedá Účtovný partner v rámci svojho samostatného zmluvného vzťahu s Koncovým používateľom.

17.2.3 V rozsahu, v akom Účtovný partner pri poskytovaní svojich služieb spracúva osobné údaje v mene Koncového používateľa, riadi sa toto spracúvanie ich samostatným právnym vzťahom.

Spracúvanie osobných údajov medzi Koncovým používateľom a Poskytovateľom sa riadi príslušnou DPA.

17.3 Integračný partner

17.3.1 Integračný partner môže v rozsahu dohodnutého programu integrovať Službu do vlastného softvéru alebo produktu, zabezpečovať technické prepojenie, obchodne distribuovať Službu alebo ju sprístupňovať prostredníctvom reseller alebo white-label modelu.

17.3.2 Integračný partner zodpovedá za svoju integráciu, používateľské rozhranie a funkcionality, ktoré sám prevádzkuje, za bezpečnosť svojich systémov a prístupových údajov a za správne technické spracovanie a prenos údajov medzi jeho systémom a Službou.

17.3.3 Integračný partner môže pristupovať k údajom alebo dokumentom Koncového používateľa v rozsahu oprávnenia udeleného Koncovým používateľom alebo na základe iného príslušného právneho titulu.

17.3.4 Integračný partner poskytne Poskytovateľovi primeranú technickú súčinnosť pri integrácii, bezpečnostných incidentoch, aktualizáciách rozhraní a riešení chýb, ktoré sa týkajú jeho systému alebo prepojenia so Službou.

17.4 Sprostredkovateľ doručovacej služby

17.4.1 Status Sprostredkovateľa sa uplatňuje na Partnera zapísaného pod Poskytovateľom v zozname sprostredkovateľov doručovacej služby vedenom Finančnou správou SR. Žiadosť o zápis podáva Poskytovateľ na základe dohody s Partnerom.

17.4.2 Partner poskytne Poskytovateľovi údaje a súčinnosť potrebnú na registráciu, najmä obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, kontaktné údaje a technické údaje požadované Finančnou správou. Za registráciu Poskytovateľ neúčtuje samostatný poplatok, pokiaľ individuálna dohoda neurčuje inak.

17.4.3 Registrácia Sprostredkovateľa je podmienená minimálnou dobou spolupráce v trvaní 12 mesiacov odo dňa jeho zápisu do zoznamu sprostredkovateľov doručovacej služby vedeného Finančnou správou SR. Počas tejto minimálnej doby spolupráce sa bežná výpoveď podľa bodu 9.2 neuplatní, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak. Tým nie je dotknuté právo ktorejkoľvek zo strán odstúpiť od zmluvného vzťahu pri podstatnom porušení zmluvy alebo v inom prípade ustanovenom zákonom alebo individuálnou dohodou.

17.4.4 Sprostredkovateľ môže sprístupňovať Službu svojim Koncovým používateľom vo vlastnom mene alebo ju integrovať do vlastného produktu v rozsahu dohodnutého modelu. Prístup do SMP a registráciu účastníkov zabezpečuje Poskytovateľ ako certifikovaný poskytovateľ doručovacej služby.

17.4.5 Sprostredkovateľ dodržiava verejne dostupné technické štandardy Peppol a tie požiadavky Peppol Service Provider Agreement (SPA), PASR a pokyny Finančnej správy, ktoré sa na jeho činnost vzťahujú a ktoré mu Poskytovateľ sprístupní; používa správne identifikátory účastníkov, primerane overuje oprávnenie svojich Koncových používateľov pri onboardingu, chráni prístupové údaje a API kľúče, dodržiava bezpečnostné pravidlá a poskytuje Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri incidentoch, kontrolách a auditoch.

17.4.6 Poskytovateľ voči Finančnej správe a v sieti Peppol zabezpečuje plnenie povinností certifikovaného poskytovateľa súvisiacich s činnosťou Sprostredkovateľa. Sprostredkovateľ zodpovedá za plnenie svojich vlastných zmluvných, technických a bezpečnostných povinností. Na zodpovednosť, bezpečnostné opatrenia a pozastavenie Služby sa primerane použijú Články 5 a 6.

17.4.7 V modeli, v ktorom Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje v mene svojho Koncového používateľa, je Koncový používateľ prevádzkovateľom podľa GDPR, Sprostredkovateľ sprostredkovateľom podľa GDPR a Poskytovateľ ďalším sprostredkovateľom podľa GDPR; podrobnosti upravuje príslušná DPA.

17.4.8 Po zániku zmluvného vzťahu alebo ukončení statusu Sprostredkovateľa Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vykoná potrebné úkony voči Finančnej správe na jeho výmaz zo zoznamu sprostredkovateľov a poskytne primeranú súčinnosť pri riadnom ukončení alebo migrácii dotknutých Koncových používateľov.

Článok 18
Záverečné ustanovenia

18.1 Tieto VOP a vzťahy z nich vyplývajúce sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Vo veciach výslovne neupravených sa subsidiárne použijú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník a ostatné všeobecne záväzné právne predpisy Slovenskej republiky.

18.2 Spory zo zmluvného vzťahu sa zmluvné strany pokúsia riešiť prednostne dohodou; ak k dohode nedôjde, na riešenie sporov sú príslušné vecne a miestne príslušné súdy Slovenskej republiky.

18.3 Ak sa niektoré ustanovenie VOP ukáže ako neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení; zmluvné strany takéto ustanovenie nahradia ustanovením s čo najbližším účelom.

18.4 Ak je medzi všeobecným ustanovením týchto VOP a osobitným ustanovením Článku 17 rozpor, vo vzťahu k príslušnému Partnerovi má prednosť osobitné ustanovenie Článku 17. Individuálne dohodnuté podmienky majú prednosť pred týmito VOP.

18.5 Neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu je DPA podľa skutočného modelu spracúvania osobných údajov.