

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

pre používanie aplikácie pikMenu

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy medzi spoločnosťou OBS Slovakia s.r.o., so sídlom Pribinova 13, 071 01 Michalovce, IČO: 50 670 841, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro, vložka č. 40547/V (ďalej len „Poskytovateľ“), a zákazníkmi – podnikateľmi alebo právnickými osobami (ďalej len „Objednávateľ“).

1.2. Tieto VOP sa nevzťahujú na vzťahy so spotrebiteľmi podľa Občianskeho zákonníka a uplatňujú sa výlučne na B2B vzťahy. Ustanovenia o ochrane spotrebiteľa podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa na tento vzťah nevzťahujú.

1.3. Tieto VOP sú vydané podľa § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvného vzťahu medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

1.4. Zmluvný vzťah vzniká výhradne medzi podnikateľskými subjektmi (B2B).

1.5. Tieto VOP sa uplatňujú prednostne pred akýmikoľvek všeobecnými obchodnými podmienkami alebo dokumentmi Objednávateľa, pokiaľ sa Poskytovateľ výslovne písomne nezaviaže inak.

2. Definície pojmov

Aplikácia – online softvérová služba “pikMenu” poskytovaná Poskytovateľom formou predplatného (SaaS) alebo formou provízneho modelu, ktorej špecifikácia (názov a hlavné funkcie) je uvedená v objednávke Objednávateľa, na webovej stránke produktu alebo v samostatnej zmluve.

Objednávateľ – podnikateľ alebo právnická osoba, ktorá si službu objedná a využíva ju buď na základe uhradeného predplatného alebo na základe provízneho modelu.

Predplatné – časovo ohraničený prístup k aplikácii (napr. mesačný, ročný alebo individuálne dohodnutý paušál), podmienený zaplatením ceny podľa cenníka Poskytovateľa.

Provízny model – model využívania Aplikácie ako Objednávkového systému, pri ktorom Objednávateľ neplatí fixné predplatné, ale Poskytovateľovi vzniká nárok na províziu z hodnoty prijatých objednávok.

Hodnota objednávky (pre účely Provízneho modelu) – celková suma účtovaná konečnému zákazníkovi Objednávateľ'a, vrátane ceny tovarov, ako aj všetkých súvisiacich poplatkov (napr. cena za rozvoz, donášku, obaly a iné služby).

Integrácie tretích strán – služby a systémy, ktoré aplikácia využíva, ale Poskytovateľ ich neprevádzkuje (napr. platobné brány, POS systémy, rezervačné systémy).

Osobné údaje – osobné údaje v zmysle GDPR (nariadenie EÚ 2016/679).

SLA (Service Level Agreement) – úroveň poskytovania služby definovaná v prílohe k týmto VOP.

Údaje Objednávateľ'a – akékoľvek údaje, vrátane osobných údajov, ktoré Objednávateľ vloží do Aplikácie.

3. Predmet zmluvného vzťahu

3.1. Predmetom zmluvného vzťahu je poskytovanie prístupu k aplikácii pikMenu, a to buď na dohodnuté obdobie predplatného alebo v rámci Provízneho modelu.

3.2. Aplikácia zahŕňa digitálne menu pre rôzne služby a produkty (vrátane, ale nie výlučne, reštaurácií, kvetinárstiev alebo iných obchodov) a/alebo Objednávkový systém s integráciami na systémy tretích strán (napr. POS, platobné, rezervačné, zobrazovacie a iné). Konkrétny rozsah dostupných funkcií a integrácií sa môže líšiť v závislosti od Objednávateľom zvoleného modelu (Predplatné alebo Provízny model) a aktuálnej ponuky Poskytovateľ'a. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu v súlade so SLA.

3.3. Poskytovateľ udeľuje Objednávateľovi obmedzené, neprenosné a nevýhradné právo používať aplikáciu počas trvania zmluvného vzťahu.

4. Vznik zmluvného vzťahu

4.1. Zmluvný vzťah vzniká:

- a) **v prípade Predplatného:** okamihom uskutočnenia platby Objednávateľom. Ak platba nie je potvrdená do 3 pracovných dní, ponuka zaniká.

- b) **v prípade Provízneho modelu:** aktiváciou služby Poskytovateľom na základe registrácie do systému, objednávky alebo emailovej dohody.

4.2. Využívaním služby (zaplatením Predplatného alebo aktiváciou Provízneho modelu) Objednávateľ potvrdzuje, že sa s VOP oboznámil, jasne im porozumel a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

4.3. Objednávateľ nemôže tvrdiť, že sa s týmito VOP neoboznánil, keďže sú verejne prístupné na webovej stránke www.pikmenu.com a ich akceptovanie je podmienkou vzniku zmluvného vzťahu.

5. Práva a povinnosti zmluvných strán

5.1. Povinnosti Poskytovateľa

Poskytovateľ sa zaväzuje:

- a) Umožniť Objednávateľovi prístup k aplikácii a jej používanie v dohodnutom rozsahu (podľa uhradeného Predplatného alebo v rámci Provízneho modelu).
- b) Zabezpečovať prevádzku aplikácie a vykonávať údržbu potrebnú pre jej riadne fungovanie. V prípade plánovanej údržby, ktorá môže spôsobiť dočasnú nedostupnosť aplikácie, informovať o tom Objednávateľa v primeranom predstihu, spravidla prostredníctvom e-mailu, notifikácie v aplikácii alebo na webovom sídle www.pikMenu.com.

5.2. Povinnosti Objednávateľa

Objednávateľ sa zaväzuje:

- a) Zabezpečenie prístupových údajov: Chrániť svoje prihlasovacie meno, heslo a ďalšie prístupové údaje pred zneužitím treťou stranou. Objednávateľ nesie plnú zodpovednosť za všetky aktivity vykonané prostredníctvom jeho používateľského účtu.
- b) Zodpovednosť za obsah: Niešť plnú právnu a finančnú zodpovednosť za všetok obsah (texty, obrázky, ceny, alergény, osobné údaje zákazníkov a iné informácie), ktorý do aplikácie vloží alebo prostredníctvom nej sprístupní. Poskytovateľ nekontroluje a nezodpovedá za zákonnosť, správnosť a aktuálnosť tohto obsahu.
- c) Zákonnosť a súlad s predpismi: Používať aplikáciu v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky, dobrými mravmi a týmito VOP. Objednávateľ je

zodpovedný najmä za dodržiavanie predpisov v oblasti ochrany osobných údajov (GDPR), autorských práv a práv duševného vlastníctva.

- d) Ochrana osobných údajov: Vystupovať v pozícii prevádzkovateľa osobných údajov svojich zákazníkov a zabezpečiť platný právny základ (napr. súhlas) na ich spracúvanie prostredníctvom aplikácie. Poskytovateľ vystupuje len v pozícii sprostredkovateľa.
- e) Zákaz zneužitia: Nepoužívať aplikáciu spôsobom, ktorý by mohol poškodiť Poskytovateľa, jeho servery, infraštruktúru alebo iných používateľov. Je zakázané pokúšať sa o neoprávnený prístup do systému, nahrávať škodlivý kód alebo neprimerane zaťažovať systém.
- f) Technické požiadavky: Zabezpečiť na svojej strane dostatočné technické vybavenie, softvér a pripojenie na internet potrebné pre riadne fungovanie aplikácie.
- g) Poskytovanie súčinnosti: Poskytnúť Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť pri riešení prípadných technických problémov alebo incidentov.
- h) Zákaz škodlivého obsahu: Nepoužívať aplikáciu na šírenie spamu, faločných informácií, nenávistných prejavov, pornografického obsahu alebo akéhokoľvek materiálu porušujúceho práva tretích strán. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude prostredníctvom aplikácie vykonávať aktivity, ktoré by mohli poškodiť povesť Poskytovateľa.
- i) Ochrana pred automatizovanými útokmi: Zakazuje sa používanie automatizovaných nástrojov, botov alebo skriptov na nadmerné zaťažovanie aplikácie alebo na získavanie dát bez súhlasu Poskytovateľa.

5.3. Následky porušenia povinností

Porušenie ktorejkoľvek z povinností uvedených v bode 5.2 môže byť považované za podstatné porušenie zmluvy a oprávňuje Poskytovateľa na okamžité pozastavenie alebo ukončenie poskytovania služby bez nároku Objednávateľa na refundáciu, a to v súlade s Článkom 13 týchto VOP.

6. Cena a platobné podmienky

6.1. Cena služby je určená podľa aktuálne platného cenníka zverejneného na webovej stránke www.pikmenu.com alebo individuálnou dohodou, a to buď formou:

- a) Predplatného (paušálu): Cena je splatná vopred na zvolené obdobie (mesačné, ročné alebo iné individuálne dohodnuté).
- b) Provízneho modelu: Cena je určená percentuálnou províziou z Hodnoty objednávky prijatej prostredníctvom Aplikácie. Výška provízie je dohodnutá a potvrdená individuálne, spravidla emailovou komunikáciou medzi Poskytovateľom a Objednávateľom. Provízia je fakturovaná späťne. Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru za nazbieranú províziu (alebo jej časť) kedykoľvek podľa vlastného uváženia, a to bez ohľadu na uplynuté obdobie alebo dosiahnutú sumu.

6.2. Objednávateľ berie na vedomie, že služba nie je poskytovaná kompletne zadarmo. Vždy sa uplatňuje buď model Predplatného alebo Provízny model.

6.3. Ceny za Predplatné sú uvedené bez DPH; Objednávateľ je povinný uhradiť DPH podľa platných predpisov. Platba sa uskutočňuje v EUR alebo českých korunách Kč.

6.4. V prípade neuhradenia splatnej ceny (Predplatného alebo faktúry za provízie) alebo omeškania s platbou je Poskytovateľ oprávnený okamžite pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie služby bez nároku na refundáciu.

6.5. Predplatné (paušál) sa končí uplynutím zaplateného obdobia. Automatické predĺženie predplatného nenastáva, iba ak Objednávateľ včas a riadne uhradí cenu za nasledujúce obdobie podľa aktuálneho cenníka.

6.6. Objednávateľ nie je oprávnený jednostranne započítať svoje pohľadávky voči pohľadávkam Poskytovateľa, pokiaľ Poskytovateľ písomne neuzná ich existenciu a výšku.

6.7. Objednávateľ nemá právo pozastaviť alebo odmietnuť úhradu ceny služby z dôvodu reklamácie, nefunkčnosti integrácií tretích strán alebo iných okolností mimo priamej kontroly Poskytovateľa.

6.8. Objednávateľ sa zaväzuje, že nebude spochybňovať platby (chargeback) u svojej banky alebo poskytovateľa platobných služieb bez predchádzajúceho písomného upozornenia Poskytovateľa a pokusu o mimosúdne riešenie sporu. V prípade neoprávneného chargeback-u si Poskytovateľ vyhradzuje právo na náhradu všetkých nákladov spojených s obhajobou platby plus administratívny poplatok vo výške 100 EUR.

6.9. Platbou Predplatného alebo úhradou faktúry za provízie Objednávateľ potvrdzuje, že obdržal službu v dohodnutej kvalite a rozsahu, a vzdáva sa práva na spochybnenie platby z dôvodu nevyskytovania sa služby alebo jej nedostatočnej kvality.

7. Refundácie

7.1. Ustanovenia tohto článku sa vzťahujú výhradne na model Predplatného. Na Provízny model sa refundácie neuplatňujú.

7.2. Objednávateľ berie na vedomie, že zaplatená suma za predplatné sa štandardne nevracia. Ako výnimku má Objednávateľ právo požiadať o refundáciu nasledovne:

- Ak požiada do 3 kalendárnych dní od uskutočnenia platby, bude mu vrátených 100 % zaplatenej sumy,
- ak požiada po 3. dni, najneskôr však do 14 kalendárnych dní od uskutočnenia platby, bude mu vrátených 50 % z celkovej zaplatenej sumy,
- po uplynutí 14 kalendárnych dní od uskutočnenia platby mu nevzniká nárok na akúkoľvek refundáciu.

7.3. Refundácia sa nevzťahuje na prípady hrubej nedbanlivosti Objednávateľa.

7.4. Po uplynutí tejto lehoty nevzniká Objednávateľovi nárok na akúkoľvek refundáciu.

7.5. V prípade, ak Objednávateľ požiada o doprogramovanie, úpravy alebo akékoľvek prispôsobenie aplikácie nad rámec štandardného predplatného, nemá nárok na refundáciu ani vrátenie akejkoľvek časti zaplatenej sumy.

7.6. Refundácia nie je možná ani v prípade nefunkčnosti aplikácie spôsobenej:

- integráciami tretích strán,
- zmenami alebo obmedzeniami API alebo služieb tretích strán,
- okolnosťami mimo kontroly Poskytovateľa.

7.7. Cena zaplatená za integráciu tretích strán je odmena za technické práce vykonané v čase integrácie a je nevratná, aj v prípade, že tretia strana neskôr integráciu znemožní.

7.8. Po ukončení predplatného alebo poskytovania služby nemá Objednávateľ nárok spätne uplatňovať akékoľvek finančné alebo nefinančné nároky voči Poskytovateľovi.

7.9. V prípade predčasného ukončenia služby nesie Objednávateľ všetky náklady spojené s migráciou dát, ukončením integrácií alebo zmenami konfigurácie.

7.10. Zaplatením ceny a umožnením prístupu k aplikácii sa považuje plnenie Poskytovateľa za riadne splnené. V prípade ukončenia služby nemôže Objednávateľ uplatňovať nárok na vydanie bezdôvodného obohatenia.

7.11. Poskytovateľ má právo odmietnuť žiadosť o refundáciu, pokiaľ Objednávateľ neposkytne dostatočné dôkazy o tom, že nefunkčnosť aplikácie bola výlučne spôsobená chybou Poskytovateľa.

7.12. Objednávateľ berie na vedomie, že ustanovenia tohto článku predstavujú úplnú a konečnú úpravu refundácií a vylučujú akékoľvek ďalšie nároky, vrátane nárokov na náhradu škody, ušlý zisk alebo vydanie bezdôvodného obohatenia.

8. Zodpovednosť a vylúčenie náhrad

8.1. Poskytovateľ poskytuje Aplikáciu v stave 'tak ako je' a v súlade s úrovňou služieb definovanou v SLA (Príloha č. 1).

8.2. Poskytovateľ je oprávnený vykonávať plánovanú údržbu, aktualizácie systému alebo opravy chýb, ktoré môžu dočasne obmedziť dostupnosť Aplikácie. Tieto zásahy budú spravidla realizované v nedeľu, pondelok, utorok alebo stredu po 22:00 hod., obvykle do 04:00 hod. ráno nasledujúceho dňa.

8.3. S ohľadom na povahu služby Poskytovateľ nezodpovedá za funkčnosť, dostupnosť ani podmienky používania Integrácií tretích strán. Akékoľvek zmeny, obmedzenia alebo prerušenia na strane tretej strany nezakladajú nárok na refundáciu ani náhradu škody.

8.4. Poskytovateľ vynaloží primerané úsilie na zabezpečenie funkčnosti Aplikácie. V prípade, ak by bola na základe právoplatného rozhodnutia súdu alebo iného príslušného orgánu určená zodpovednosť Poskytovateľa za porušenie povinností vyplývajúcich z tohto zmluvného vzťahu, platia obmedzenia uvedené nižšie.

8.5. Celková zmluvná aj mimozmluvná zodpovednosť Poskytovateľa za všetky preukázané priame škody spôsobené Objednávateľovi je limitovaná nasledovne: a) v prípade modelu Predplatného: do výšky súčtu všetkých poplatkov, ktoré Objednávateľ skutočne uhradil za Predplatné počas obdobia dvanástich (12) mesiacov, ktoré bezprostredne predchádzalo udalosti zakladajúcej nárok na náhradu škody. b) v prípade Provízného modelu: do výšky súčtu provízií, ktoré Objednávateľ skutočne uhradil Poskytovateľovi počas obdobia dvanástich (12) mesiacov, ktoré bezprostredne predchádzalo udalosti zakladajúcej nárok na náhradu škody.

8.6. V prípade, že škoda vznikla v súvislosti so sprostredkovaním obchodu (napr. prijatie objednávky v Províznom modeli), z ktorého bola vyplatená provízia tretej strane (napr.

externému obchodníkovi, predajcovi alebo 3rd party sprostredkovateľovi), bude akákoľvek prípadná náhrada škody zo strany Poskytovateľa očistená (znížená) o sumu tejto už vyplatenej provízie tretej strane.

8.7. V maximálnom rozsahu povolenom platnými právnymi predpismi Poskytovateľ v žiadnom prípade nezodpovedá za nepriame škody, následné škody, stratu zisku, stratu dát alebo poškodenie dobrého mena Objednávateľa.

8.8. Obmedzenia zodpovednosti uvedené v tomto článku sa nevzťahujú na škodu spôsobenú Poskytovateľom úmyselne.

8.9. Poskytovateľ vykonáva pravidelné zálohy systémovej infraštruktúry na účely obnovy po havárii. Objednávateľ je zodpovedný za export a archiváciu vlastného obsahu pre svoje potreby.

8.10. Objednávateľ nesie plnú právnu a finančnú zodpovednosť za všetok obsah, ktorý do Aplikácie vloží. Poskytovateľ tento obsah nekontroluje a nezodpovedá za jeho zákonnosť, správnosť a aktuálnosť.

8.11. V prípade sporu nesie dôkazné bremeno Objednávateľ, ktorý je povinný preukázať, že nefunkčnosť Aplikácie bola spôsobená výhradne zavinením Poskytovateľa.

8.12. Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za žiadne tvrdenia tretích strán o funkčnosti alebo dostupnosti ich API, ani za rozdiely medzi oficiálnou dokumentáciou dostupnou v čase integrácie a jej neskoršími zmenami.

8.13. Poskytovateľ nie je zodpovedný za obsah, služby alebo produkty tretích strán dostupné prostredníctvom odkazov, reklám alebo integrácií v aplikácii. Akékoľvek transakcie alebo interakcie s tretími stranami sú výhradne medzi Objednávateľom a danou treťou stranou.

9. Vyššia moc

9.1. Poskytovateľ nezodpovedá za neplnenie alebo omeškanie spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka, najmä okolnosťami vyššej moci (božia vôľa, živelné pohromy, vojnový konflikt, epidémia, výpadky hostingovej alebo cloudovej infraštruktúry, zmeny v integráciách a úpravy tretích strán, rozhodnutia orgánov verejnej moci a iné udalosti, ktoré Poskytovateľ nemôže ovplyvniť).

10. Autorské práva a licencia

10.1. Aplikácia pikMenu je chránená autorským právom. Všetky práva zostávajú vo vlastníctve Poskytovateľa.

10.2. Objednávateľ je oprávnený používať aplikáciu výhradne počas trvania zmluvného vzťahu (uhradeného predplatného alebo provízneho vzťahu).

10.3. Objednávateľ nesmie aplikáciu zneužiť, kopírovať jej kód, prenajímať ju tretím stranám ani ju používať spôsobom, ktorý by poškodil Poskytovateľa alebo tretie osoby.

10.4. Akékoľvek kopírovanie alebo šírenie obsahu webovej stránky, aplikácie alebo týchto VOP je možné len s predchádzajúcim písomným súhlasom Poskytovateľa.

10.5. Objednávateľ udeľuje Poskytovateľovi nevýhradnú licenciu na používanie Údajov Objednávateľa na účely poskytovania služby.

10.6. Objednávateľ berie na vedomie, že akékoľvek zásahy do kódu aplikácie, jej obchádzanie alebo neautorizované integrácie zakladajú dôvod na okamžité ukončenie poskytovania služby bez nároku na refundáciu.

11. Práce na mieru

11.1. V prípade, že Objednávateľ požiadá o doplnenie alebo úpravu aplikácie na mieru, tieto práce sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami zverejnenými na stránke www.obs.sk a aktuálnym cenníkom spoločnosti OBS Slovakia s.r.o., prípadne inej pridruženej alebo partnerskej spoločnosti Poskytovateľa.

11.2. Objednávateľ výslovne berie na vedomie, že práce na mieru sú poskytované bez akejkoľvek záruky za ich funkčnosť, kompatibilitu alebo budúce využitie a nemôžu byť predmetom reklamácie ani právneho sporu s výnimkou prípadov, keď sa Poskytovateľ a Objednávateľ písomne dohodnú inak.

11.3. Takéto práce vyžadujú samostatnú zmluvu s cenou a termínmi.

11.4. Cena za práce na mieru je splatná a nevratná bez ohľadu na to, či Objednávateľ následne výsledok využije alebo nie.

12. Ochrana osobných údajov

12.1. Poskytovateľ spracúva osobné údaje v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a GDPR.

1.2. Údaje sú spracúvané výhradne na účely poskytovania služby a plnenia zákonných povinností Poskytovateľa.

12.3. Poskytovateľ pôsobí ako spracovateľ podľa čl. 28 GDPR. Strany uzavru samostatnú Dohodu o spracúvaní osobných údajov (DPA) ako prílohu. Objednávateľ je prevádzkovateľ a nesie zodpovednosť za zákonnosť údajov.

13. Odstúpenie od zmluvy

13.1. Poskytovateľ je oprávnený okamžite ukončiť poskytovanie služby bez nároku Objednávateľa na refundáciu, ak Objednávateľ:

- používa aplikáciu v rozpore so zákonom, dobrými mravmi alebo týmito VOP,
- šíri prostredníctvom aplikácie nelegálny alebo nevhodný obsah,
- opakovane porušuje platobné alebo iné povinnosti (meškanie s úhradou Predplatného alebo provízií),
- poskytne nepravdivé, zavádzajúce alebo neúplné informácie v súvislosti s používaním API alebo integrácií tretích strán.

13.2. Ukončením služby nezaniká povinnosť Objednávateľa uhradiť všetky splatné záväzky voči Poskytovateľovi.

13.3. Objednávateľ môže odstúpiť s 30-dňovou výpoveďou, bez refundácie za nevyužité obdobie predplatného.

14. Záverečné ustanovenia

14.1. Tieto VOP sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a Obchodným zákonníkom.

14.2. Spory budú riešené výlučne pred súdom v Slovenskej republike, ktorý si vyberie Poskytovateľ.

14.3. Strany sa zaväzujú najprv pokúsiť o mimosúdne riešenie.

14.4. Zmluvné strany sa môžu písomne dohodnúť, že spor bude rozhodovaný v rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní.

14.5. V prípade rozporu medzi slovenskou a cudzojazyčnou verziou VOP je záväzné výlučne slovenské znenie. Právne účinky majú iba ustanovenia v slovenskom jazyku.

14.6. Potvrdením objednávky, zaplacením služby alebo aktiváciou Provízného modelu Objednávateľ potvrdzuje, že sa s VOP oboznámil, jasne im porozumel a v plnom rozsahu s nimi súhlasí.

14.7. Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť alebo dopĺňať. Nové znenie VOP je účinné dňom jeho zverejnenia na webovej stránke www.pikmenu.com a vzťahuje sa na všetky právne vzťahy vzniknuté po dni účinnosti.

14.8. Poskytovateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť, pozastaviť alebo ukončiť akúkoľvek časť aplikácie alebo jej funkcionality bez predchádzajúceho upozornenia, ak to vyžadujú technické, bezpečnostné alebo právne dôvody. Takéto zmeny nezakladajú nárok na refundáciu alebo náhradu škody.

14.9. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 25.10.2025 a nahrádzajú všetky predchádzajúce verzie.

Príloha č. 1 – SLA (Service Level Agreement)

1. Úroveň dostupnosti služby

1.1. Poskytovateľ garantuje dostupnosť aplikácie pikMenu na úrovni 98 % času v kalendárnom mesiaci.

1.2. Do výpočtu dostupnosti sa nezapočítava plánovaná údržba a okolnosti vyššej moci.

1.3. Plánovaná údržba, o ktorej Poskytovateľ informuje vopred v súlade s bodom 5.1. týchto VOP, sa spravidla vykonáva v čase od 22:00 hod. do 04:00 hod. Údržbu nevyhnutnú na riešenie kritických bezpečnostných alebo technických incidentov (havarijnú údržbu) je Poskytovateľ oprávnený vykonať aj bez predchádzajúceho oznámenia.

2. Reakčné časy

2.1. Poskytovateľ začne riešiť nahlásenú chybu v týchto lehotách:

- **Kritická chyba** - aplikácia je úplne nedostupná pre všetkých používateľov alebo nefunguje základná funkcionálnosť (zobrazenie menu, prijímanie objednávok) pre viac ako 80% používateľov: reakcia do 4 hodín od nahlásenia.
- **Vážna chyba** - významné obmedzenie funkčnosti (nefunkčné platby, problémy s integráciami), aplikácia je čiastočne použiteľná: reakcia do 24 hodín.
- **Bežná chyba** - menšie chyby a nedostatky v používateľskom rozhraní, ktoré podstatne neovplyvňujú prevádzku: reakcia do 3 pracovných dní.

Poznámka: Reakcia znamená začatie aktívneho riešenia a komunikáciu s Objednávateľom, nie nevyhnutne úplné odstránenie chyby.

3. Spôsob hlásenia incidentov

3.1. Incidenty sa hlásia výhradne e-mailom na adresu support@pikmenu.com alebo iným komunikačným kanálom určeným Poskytovateľom.

3.2. Objednávateľ je povinný pri hlásení uviesť popis chyby, čas vzniku, obrazový záznam (screenshot alebo video) a postup, ktorým sa chyba prejavuje.

4. Vylúčenia zodpovednosti

4.1. SLA sa nevzťahuje na výpadky alebo chyby spôsobené:

- integráciami tretích strán (POS systémy, platobné brány, rezervačné systémy, API služby),
- chybou alebo nedbanlivosťou Objednávateľa alebo jeho personálu,
- okolnosťami vyššej moci podľa § 374 Obchodného zákonníka,
- plánovanou údržbou a aktualizáciami vykonanými v nočných hodinách.

5. Náhrady

5.1. Ustanovenia tohto článku o náhradách (zľavách) sa vzťahujú výhradne na model Predplatného. V prípade Provízneho modelu sa kompenzácia za nedostupnosť rieši individuálnou dohodou (napr. pomerným znížením fakturovanej provízie).

5.2. Ak dostupnosť služby (pri modeli Predplatného) v kalendárnom mesiaci klesne pod 95 %, Objednávateľ má právo na zľavu 5 % z ceny predplatného za daný mesiac.

5.3. Ak dostupnosť klesne:

- pod 90 %, Objednávateľ má právo na zľavu 10 % z ceny predplatného za daný mesiac,

- pod 85 %, Objednávateľ má právo na zľavu 15 % z ceny predplatného za daný mesiac,
- pod 80 %, je to považované za podstatné porušenie zmluvy a Objednávateľ má právo na zľavu 25 % z ceny predplatného za daný mesiac. Toto je maximálna možná kompenzácia bez ohľadu na stupeň nedostupnosti.

5.4. Náhrady sa poskytujú výhradne vo forme zľavy z budúceho fakturovaného obdobia, nie finančnou refundáciou.

5.5. Náhrada musí byť uplatnená písomne do 15 dní od skončenia príslušného mesiaca, inak nárok zaniká.

5.6. Náhrady podľa tohto článku predstavujú jedinú a výlučnú kompenzáciu Objednávateľa za nedostupnosť alebo poruchy služby a vylučujú akékoľvek iné nároky.

Príloha č. 2 – Dohoda o spracúvaní osobných údajov (DPA)

uzatvorená v súlade s čl. 28 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (ďalej len „GDPR“) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov.

1. Zmluvné strany

Objednávateľ (ako je definovaný v bode 1.1 VOP) v postavení **Prevádzkovateľa**
a

Poskytovateľ (ako je definovaný v bode 1.1 VOP) v postavení **Sprostredkovateľa**
(ďalej spolu aj „Zmluvné strany“)

2. Úvodné ustanovenia

2.1. Táto Dohoda tvorí neoddeliteľnú súčasť VOP a upravuje práva a povinnosti Zmluvných strán pri spracúvaní osobných údajov, ktoré Sprostredkovateľ spracúva pre Prevádzkovateľa pri poskytovaní Aplikácie podľa VOP.

2.2. Prevádzkovateľ poveruje Sprostredkovateľa spracúvaním osobných údajov v rozsahu, za podmienok a na účely stanovené v tejto Dohode a vo VOP.

3. Predmet, povaha, účel a doba spracúvania

3.1. **Predmet spracúvania:** Poskytovanie prístupu a funkčnosti Aplikácie pikMenu (digitálne menu a objednávkový systém) zo strany Sprostredkovateľa pre Prevádzkovateľa.

3.2. **Povaha a účel spracúvania:** Spracúvanie je nevyhnutné na technické zabezpečenie prijímania, správy a archivácie objednávok konečných zákazníkov Prevádzkovateľa, a na správu digitálneho menu v rámci Aplikácie. Osobné údaje sú spracúvané výhradne na plnenie zmluvného vzťahu podľa VOP.

3.3. **Doba spracúvania:** Sprostredkovateľ spracúva osobné údaje po dobu trvania zmluvného vzťahu podľa VOP, pokiaľ Prevádzkovateľ nepožiada o ich výmaz skôr.

4. Rozsah spracúvaných údajov a kategórie dotknutých osôb

4.1. **Kategórie dotknutých osôb:** Koneční zákazníci Prevádzkovateľa (napr. hostia reštaurácie, osoby objednávajúce si tovar).

4.2. **Typ spracúvaných osobných údajov:** Osobné údaje, ktoré koneční zákazníci poskytnú Prevádzkovateľovi prostredníctvom Aplikácie, najmä:

- Bežné identifikačné údaje (meno, priezvisko),
- Kontaktné údaje (telefónne číslo, e-mailová adresa, adresa doručenia),
- Údaje o objednávke (objednaný tovar, cena, čas, poznámky, história objednávok),
- Technické údaje (IP adresa, cookies, v rozsahu nevyhnutnom pre funkčnosť Aplikácie).

5. Práva a povinnosti Prevádzkovateľa (Objednávateľa)

5.1. Prevádzkovateľ je plne zodpovedný za zákonnosť spracúvania osobných údajov vkladanych do Aplikácie. Je povinný zabezpečiť platný právny základ na spracúvanie

(napr. plnenie zmluvy s konečným zákazníkom, súhlas) a plniť si informačnú povinnosť voči dotknutým osobám.

5.2. Prevádzkovateľ je oprávnený dávať Sprostredkovateľovi písomné pokyny na spracúvanie. Za písomný pokyn sa považuje aj bežné používanie funkcií Aplikácie.

5.3. Prevádzkovateľ má právo vykonávať primeranú kontrolu (audit) dodržiavania povinností Sprostredkovateľa podľa tejto Dohody a GDPR.

6. Povinnosti Sprostredkovateľa (Poskytovateľa)

6.1. Sprostredkovateľ sa zaväzuje:

- a) Spracúvať osobné údaje len na základe zdokumentovaných pokynov Prevádzkovateľa (ktorými sú VOP a táto Dohoda), vrátane prenosu údajov do tretej krajiny (ak by k nemu malo dôjsť).
- b) Zabezpečiť, aby sa osoby oprávnené spracúvať osobné údaje (napr. zamestnanci, dodávatelia) zaviazali k mlčanlivosti.
- c) Prijatť primerané technické a organizačné opatrenia (ďalej len „TOM“) na zabezpečenie úrovne bezpečnosti zodpovedajúcej riziku (napr. šifrovanie, riadenie prístupov, zálohovanie, ochrana proti malvéru).
- d) Poskytnúť Prevádzkovateľovi súčinnosť pri plnení jeho povinnosti reagovať na žiadosti dotknutých osôb o výkon ich práv (napr. právo na prístup, opravu, výmaz).
- e) Poskytnúť Prevádzkovateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní bezpečnosti spracúvania, pri ohlasovaní porušenia ochrany osobných údajov dozornému orgánu a pri oznamovaní porušenia dotknutým osobám.
- f) Po skončení zmluvného vzťahu (ukončení poskytovania služby) všetky osobné údaje na základe pokynu Prevádzkovateľa buď vymazať alebo vrátiť, a vymazať existujúce kópie (pokiaľ právne predpisy EÚ alebo SR nevyžadujú ich ďalšie uchovávanie).
- g) Poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností podľa čl. 28 GDPR a umožniť vykonanie auditu alebo kontroly zo strany Prevádzkovateľa alebo ním povereného audítora.

7. Ďalší sprostredkovatelia (Subdodávatelia)

7.1. Prevádzkovateľ udeľuje Sprostredkovateľovi všeobecné povolenie na zapojenie ďalších sprostredkovateľov (subdodávateľov), ako sú napr. poskytovatelia hostingových a cloudových služieb (napr. AWS, Google Cloud, Microsoft Azure) alebo poskytovatelia analytických a servisných nástrojov.

7.2. Sprostredkovateľ je povinný informovať Prevádzkovateľa o každej zamýšľanej zmene týkajúcej sa prijatia nových alebo nahradenia existujúcich subdodávateľov, čím dáva Prevádzkovateľovi možnosť namietat' proti takýmto zmenám.

7.3. Ak Sprostredkovateľ zapojí ďalšieho sprostredkovateľa, je povinný mu zmluvne uložiť rovnaké povinnosti ochrany údajov, aké sú stanovené v tejto Dohode.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Táto Dohoda nadobúda platnosť a účinnosť dňom vzniku zmluvného vzťahu podľa VOP.

8.2. Záväzky z tejto Dohody trvajú aj po ukončení zmluvného vzťahu podľa VOP, a to až do momentu úplného vymazania alebo vrátenia osobných údajov.

V Bratislave 25.10.2025