



## VŠEOBECNÉ PODMIENKY

poskytovania a používania služby Remote HSM, účinné od 24.10.2019

### 1. VÝKLAD POJMOV

- 1.1 Pokiaľ z ustanovení týchto Všeobecných podmienok výslovne nevyplýva inak, majú nižšie uvedené pojmy nasledovný význam:
- (a) „**Aplikácia**“ je aplikácia používajúca Zariadenie na vyhotovenie zdokonalenej elektronickej pečate.
  - (b) „**Certifikát**“ je certifikát pre elektronicкую pečať alebo kvalifikovaný certifikát pre elektronicкую pečať v zmysle Nariadenia eIDAS vydaný pre Klúče Zákazníka v Zariadení.
  - (c) „**Dôveryhodná služba**“ je pre účely týchto VP služba Remote HSM poskytovaná Poskytovateľom v zmysle Nariadenia eIDAS a Politiky Poskytovateľa. Služba je komponentom dôveryhodnej služby vzdialeného vyhotovovania elektronických pečatí, pričom služba umožňuje Zákazníkovi spravovať a používať svoje Klúče na diaľku, a to v Zariadení spravovanom Poskytovateľom.
  - (d) „**Autentifikačný prostriedok**“ je prostriedok, ktorý Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi za účelom umožnenia prístupu k Dôveryhodnej službe a jej používania Zákazníkom.
  - (e) „**Klúče**“ sú údaje pre vyhotovenie elektronickej pečate.
  - (f) „**Nariadenie eIDAS**“ znamená Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 z 23. júla 2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zrušení smernice 1999/93/ES.
  - (g) „**Politika Poskytovateľa**“ je Politika poskytovania a používania služby Remote HSM Poskytovateľa. Politikou Poskytovateľa sú aj akékoľvek ďalšie nové predpisy resp. nové znenia týchto predpisov, ktoré boli alebo budú vydané Poskytovateľom a zverejnené na webom sídle eidas.disig.sk a ktoré sa týkajú služby Remote HSM, vždy v ich účinnom znení.
  - (h) „**Poskytovateľ**“ je spoločnosť Disig, a.s. so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35975946, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č. 3794/B.
  - (i) „**Softvér**“ je softvérový balík RemoteHSM Middleware potrebný pre vytvorenie softvérového Autentifikačného prostriedku pre prístup k Dôveryhodnej službe z technických zariadení Zákazníka.
  - (j) „**Strana spoliehajúca sa na služby**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa pri svojom konaní spolieha na Dôveryhodnú službu Poskytovateľa.
  - (k) „**Všeobecné podmienky**“ alebo „**VP**“ sú tieto Všeobecné podmienky poskytovania a používania služby Remote HSM, vždy v ich účinnom znení.
  - (l) „**Zariadenie**“ je kvalifikované zariadenie na vyhotovenie elektronickej pečate v zmysle čl. 29 Nariadenia eIDAS spravované Poskytovateľom a používané Zákazníkom na diaľku.
  - (m) „**Zákon**“ je zákon č. 272/2016 Z. z. o dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
  - (n) „**Zákazník**“ je fyzická alebo právnická osoba, ktorej Poskytovateľ poskytuje Dôveryhodné služby na základe Zmluvy a ktorá tieto služby uhradza.
  - (o) „**Zmluva**“ je zmluva, ktorej predmetom je poskytovanie Dôveryhodnej služby uzatvorená medzi Poskytovateľom a Zákazníkom.

### 2. INFORMÁCIE O POSKYTOVATEĽOVI A KONTAKTNÉ ÚDAJE

Názov:	Disig, a.s.
Sídlo:	Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava
IČO:	35975946
DIČ:	2022116976
Registrácia:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 3794/B

**Kontaktné údaje:**

Tel. č.:	+421 2 20850140
Email:	disig@disig.sk
Webové sídlo k Dôveryhodnej službe:	<a href="https://eidas.disig.sk">https://eidas.disig.sk</a>
Webové sídlo Poskytovateľa:	<a href="https://www.disig.sk">https://www.disig.sk</a>
Orgán dohľadu:	Národný bezpečnostný úrad SR, Budatínska 30, 857 06 Bratislava

**3. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 3.1 Tieto Všeobecné podmienky upravujú základné pravidlá poskytovania a používania Dôveryhodnej služby Poskytovateľa. Zároveň upravujú práva a povinnosti Poskytovateľa na jednej strane a Zákazníka na druhej strane pri poskytovaní a používaní Dôveryhodnej služby.
- 3.2 Aktuálne VP, Politika Poskytovateľa a všetky dokumenty a formuláre potrebné pre poskytovanie Dôveryhodnej služby sú dostupné na trvanlivom médiu na webovom sídle [eidas.disig.sk](https://eidas.disig.sk), kde sa s nimi môže oboznámiť akýkoľvek záujemca o Dôveryhodnú službu.
- 3.3 Tieto Všeobecné podmienky sú vytvorené v zmysle Politiky Poskytovateľa. Dôveryhodná služba nie je kvalifikovanou dôveryhodnou službou v zmysle Nariadenia eIDAS.

**4. ZÁVÄZNOSŤ VŠEOBECNÝCH PODMIENOK A UZATVORENIE ZMLUVY**

- 4.1 Všeobecné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť a určujú obsah každej Zmluvy. V prípade, že určité ustanovenie Zmluvy (vrátane ponuky a objednávky v zmysle bodu 4.3 VP) odporuje týmto VP, prednosť má ustanovenie obsiahnuté v Zmluve.
- 4.2 Poskytovateľ informuje každého záujemcu o Dôveryhodnú službu o Všeobecných podmienkach pred uzavretím zmluvného vzťahu s Poskytovateľom. VP sú dostupné na trvanlivom médiu:
- (a) v elektronickej forme online na <http://eidas.disig.sk/sk/documents/>, kde ich integrita je zabezpečená kvalifikovanou elektronickou pečaťou Poskytovateľa a časovou pečiatkou;
  - (b) v elektronickej forme podľa predchádzajúceho bodu sú odosielané (ako príloha alebo vo forme linku) na emailovú adresu každého záujemcu o Dôveryhodnú službu.
- 4.3 Zmluva môže byť uzatvorená v písomnej forme alebo ako nepísaná zmluva. Nepísaná zmluva sa uzatvára na základe:
- (a) ponuky Poskytovateľa obsahujúcej cenový návrh a podmienky poskytovania Dôveryhodnej služby, ktorá je návrhom na uzavretie zmluvy a
  - (b) objednávky Zákazníka, ktorá je prijatím návrhu Poskytovateľa v prípade, ak je v plnom rozsahu v súlade s jeho ponukou.

Nepísaná Zmluva vznikne v okamihu, kedy Poskytovateľovi dôjde objednávka Zákazníka, ktorá je v plnom rozsahu v súlade s ponukou Poskytovateľa a ktorá obsahuje výslovný súhlas Zákazníka so všetkými podmienkami ponuky ako aj vyhlásenie Zákazníka podľa bodu 4.4 b) VP.

- 4.4 Zákazník potvrdí, že sa oboznámil so Všeobecnými podmienkami ako aj obmedzeniami použitia Dôveryhodnej služby, že s nimi súhlasí a zaväzuje sa ich dodržiavať ako neoddeliteľnú súčasť Zmluvy:
- (a) podpísom Zmluvy; alebo
  - (b) podpísaním záväznej objednávky Dôveryhodných služieb, v ktorej bude uvedený odkaz na tieto VP.
- 4.5 Okrem týchto VP je pre poskytovanie Dôveryhodnej služby Poskytovateľom záväzná tiež Politika Poskytovateľa.

**5. CENA ZA DÔVERYHODNÚ SLUŽBU A PLATOBNÉ PODMIENKY**

- 5.1 Cena za Dôveryhodnú službu pozostáva z jednorazového zriaďovacieho poplatku, z mesačného paušálu za prístup k službe a z poplatku za každú jednotlivú elektronickú pečať vyhotovenú s pomocou Dôveryhodnej služby. Cena a platobné podmienky sú dohodnuté priamo v Zmluve.
- 5.2 Faktúra vystavená Poskytovateľom musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu uvedené v § 74 ods. 1 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov. Zákazník je oprávnený

u Poskytovateľa namietat' obsahové alebo formálne nedostatky faktúry počas doby jej splatnosti. Poskytovateľ zhodnotí námietky Zákazníka a v prípade ich opodstatnenosti vystaví novú faktúru, ktorej splatnosť začne plynúť odo dňa jej doručenia Zákazníkovi.

- 5.3 V prípade, že Zákazník nezaplatí cenu za poskytnutú Dôveryhodnú službu v lehote podľa VP alebo Zmluvy, má Poskytovateľ právo okamžite odstúpiť od Zmluvy.

## 6. CHARAKTER DÔVERYHODNEJ SLUŽBY A OBMEDZENIA JEJ POUŽITIA

- 6.1 Dôveryhodnú službu je možné používať bežným spôsobom, a to výhradne na účel, na ktorý je určená, a teda na vyhotovenie zdokonalenej elektronickej pečate alebo kvalifikovanej elektronickej pečate.
- 6.2 Dôveryhodná služba pozostáva z nasledovných súčastí:
- generovanie Klúčov Zákazníka v Zariadení,
  - spojenie Certifikátu s príslušnými Klúčmi uloženými v Zariadení,
  - poskytnutie Autentifikačného prostriedku a jeho spárovanie s príslušnými Klúčmi uloženými v Zariadení,
  - aktivovanie Klúčov na podnet Zákazníka za účelom vyhotovenia elektronickej pečate Aplikáciou,
  - bezpečné zničenie Klúčov uloženými v Zariadení.
- 6.3 Do Dôveryhodnej služby podľa týchto Všeobecných podmienok nespadá:
- služba vyhotovenia Certifikátu. Ide o osobitnú službu, na ktorú sa uplatňujú požiadavky a podmienky vydavateľa príslušného Certifikátu.
  - poskytnutie Aplikácie a príslušných licencií.  
Pre využívanie Dôveryhodnej služby na účel určený v bode 6.1 VP je nevyhnutné, aby bol s Klúčmi v Zariadení spojený Certifikát a aby Zákazník mal k dispozícii vhodnú Aplikáciu.
- 6.4 Zákazník berie na vedomie, že pre vytvorenie kvalifikovanej elektronickej pečate prostredníctvom Dôveryhodnej služby musí použiť Klúče, ku ktorým bol vydaný kvalifikovaný Certifikát.
- 6.5 Dôveryhodnú službu nie je možné používať na vyhotovovanie zdokonaleného ani kvalifikovaného elektronického podpisu. Z tohto dôvodu je zakázané na Klúče spravované v rámci Dôveryhodnej služby vydať certifikát pre elektronický podpis alebo takýto certifikát spojiť s Klúčmi v Zariadení.
- 6.6 Použitie Dôveryhodnej služby nezaručuje, že elektronická pečať vyhotovená jej prostredníctvom bude použiteľná na Zákazníkom zamýšľaný účel alebo že bude vo formáte akceptovateľnom tretími stranami. Formát elektronickej pečate je určený Aplikáciou použitou na vyhotovenie elektronickej pečate a je teda mimo kontroly Poskytovateľa.
- 6.7 Pre spoľahnutie sa na elektronickú pečať vyhotovenú s použitím Dôveryhodnej služby je potrebné overenie jej platnosti. Elektronické pečate majú obmedzenú dobu platnosti v závislosti od doby platnosti Certifikátu (v certifikačnej ceste), na základe ktorého sú vyhotovené. Doba platnosti elektronickej pečate je obmedzená platnosťou certifikátu, ktorý bol použitý pre jej vyhotovenie v prípade, že nebola použitá časová pečiatka. Použitím časovej pečiatky alebo inej vhodnej služby možno predĺžiť platnosť a teda aj overiteľnosť pečate.
- 6.8 Dôveryhodná služba je z dôvodu jej charakteru a v súlade s požiadavkami Nariadenia eIDAS neprenosná - Klúče spravované v Zariadení z nej nie je možné presunúť k inému poskytovateľovi ani na iný typ zariadenia.
- 6.9 Technické zariadenia a Aplikácia, prostredníctvom ktorých Zákazník používa Dôveryhodnú službu, musia zodpovedať minimálnym technickým požiadavkám Poskytovateľa.
- 6.10 V prípade, že Zákazník použije Dôveryhodnú službu spôsobom, ktorý je v rozpore s pravidlami uvedenými v týchto VP alebo sa na Dôveryhodnú službu spoľahne v rozpore s týmito obmedzeniami a jemu alebo tretej osobe vznikne v súvislosti s týmto konaním škoda, Poskytovateľ za ňu v zmysle čl. 13 ods. 2 Nariadenia eIDAS nezodpovedá.

## 7. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 7.1 Zákazník je povinný dodržiavať tieto VP ako aj všeobecne záväzné právne predpisy SR.
- 7.2 Zákazník má právo využívať Dôveryhodnú službu poskytovanú Poskytovateľom v súlade so Zmluvou, týmito Všeobecnými podmienkami a Politikou Poskytovateľa.
- 7.3 Zákazník má najmä povinnosť:
- používať Dôveryhodnú službu výlučne na účely, na ktoré je určená, v súlade s právnymi predpismi a obmedzeniami ich použitia uvedenými vo Všeobecných podmienkach;

- (b) používať Dôveryhodnú službu výhradne na správu vlastných Klúčov a Certifikátov. Zákazník najmä nesmie:
  - (i) umožniť akejkoľvek inej osobe, aby si v Zariadení vygenerovala alebo spravovala vlastné Klúče,
  - (ii) vygenerovať a spravovať v Zariadení Klúče pre inú osobu,
  - (iii) umožniť akejkoľvek inej osobe, aby si Klúče v Zariadení spojila s vlastným certifikátom (teda certifikátom, ktorého držiteľom nie je Zákazník),
  - (iv) spojiť Klúče v Zariadení s certifikátom, ktorého držiteľom je iná osoba,
  - (v) požiadať iného poskytovateľa o vydanie certifikátu pre elektronický podpis ku Klúčom v Zariadení alebo takýto certifikát pre elektronický podpis s Klúčom spárovať.
- (c) chrániť svoj Autentifikačný prostriedok pred neautorizovaným prístupom a tiež proti strate, kompromitácii, zničeniu alebo zneužitiu;
- (d) bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi, ak dôjde k zneužitiu, odcudzeniu, strate, zničeniu, kompromitovaniu alebo akémukoľvek neautorizovanému použitiu Autentifikačného prostriedku alebo ak má Zákazník podozrenie, že k uvedeným udalostiam mohlo dôjsť;
- (e) nainštalovať Autentifikačný prostriedok a jeho rozmnoženiny výlučne na zariadenie alebo do systému, ktorý je dôveryhodný a pod jeho kontrolou (teda je prevádzkovaný Zákazníkom alebo v jeho mene);
- (f) bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi ak dôjde k akémukoľvek neautorizovanému použitiu Dôveryhodnej služby alebo ak má Zákazník podozrenie, že k uvedenej udalosti mohlo dôjsť;
- (g) poskytnúť Poskytovateľovi všetky údaje a doklady, ktoré sú v zmysle Politiky Poskytovateľa potrebné pre poskytnutie požadovanej Dôveryhodnej služby, pričom tieto údaje a doklady musia byť pravdivé, aktuálne a úplné;
- (h) v prípade poskytovania údajov potrebných pre poskytnutie Dôveryhodnej služby vopred, zabezpečiť zaslanie týchto údajov Poskytovateľovi spôsobom, ktorý zaručí ich dôvernosť a integritu (napr. zaslanie šifrovaného súboru elektronicky a zaslanie hesla osobitným kanálom);
- (i) počas platnosti Zmluvy bezodkladne oznámiť Poskytovateľovi akékoľvek zmeny, nesprávnosť alebo neaktuálnosť údajov poskytnutých Poskytovateľovi.

7.4 Zákazník nemá právo postúpiť práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na inú osobu.

## 8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA

- 8.1 Poskytovateľ má povinnosť poskytovať Dôveryhodnú službu v súlade s Nariadením eIDAS, Zákonom a vlastnými politikami platnými v čase ich poskytovania.
- 8.2 Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi Autentifikačný prostriedok po úhrade zriaďovacieho poplatku za Dôveryhodnú službu.
- 8.3 Poskytovateľ má právo zastaviť poskytovanie Dôveryhodnej služby alebo obmedziť rozsah jej poskytnutia, ak neboli splnené všetky predpoklady a podmienky definované v Politike Poskytovateľa alebo týchto Všeobecných podmienkach alebo ak dôjde k porušeniu povinností zo strany Zákazníka.
- 8.4 V prípade, že dôjde k zániku tejto zmluvy a Poskytovateľ vydal Certifikáty ku Klúčom v Zariadení, je povinný tieto Certifikáty revokovať.
- 8.5 Poskytovateľ je povinný na žiadosť Zákazníka zrušiť aktuálny Autentifikačný prostriedok bezodkladne, najneskôr však do 1 pracovného dňa od doručenia žiadosti.
- 8.6 Poskytovateľ má právo zverejniť na svojej webovom sídle názov Zákazníka ako referenciu v prípade, že Zmluva neurčuje inak.

## 9. DOSTUPNOSŤ DÔVERYHODNEJ SLUŽBY A PODPORA

- 9.1 Dôveryhodná služba je dostupná nepretržite, teda 365 dní v roku, 7 dní v týždni, 24 hodín denne počas celej doby platnosti zmluvy, s výnimkou okolností vyššej moci a plánovaných odstávok Dôveryhodnej služby, ktoré Poskytovateľ oznámi Zákazníkovi vopred emailom.
- 9.2 Garantovaná minimálna dostupnosť Dôveryhodnej služby je 95% v prípade, že v Zmluve nie je uvedené inak.
- 9.3 Podpora Dôveryhodnej služby je poskytovaná v pracovné dni od 8:00 do 16:00. Požiadavky na podporu zasiela Zákazník emailom na emailovú adresu Poskytovateľa alebo prostredníctvom ticketovacieho systému.

## 10. INFORMÁCIA PRE STRANY SPOLIEHAJÚCE SA NA DÔVERYHODNÚ SLUŽBU

- 10.1 Spoliehajúce sa strany berú na vedomie, že je výhradne na ich slobodnom rozhodnutí, či sa rozhodnú dôverovať a spoľahnúť sa na Dôveryhodnú službu. Spoliehajúce sa strany povinné dodržať povinnosti popísané v tejto časti Všeobecných podmienok, v opačnom prípade sú výhradne zodpovedné za právne následky tým spôsobené.
- 10.2 Elektronické pečate, ktoré bola vyhotovené na základe Dôveryhodnej služby:
- si je akákoľvek spoliehajúca sa strana povinná overiť. Overenie by malo spočívať minimálne v potvrdení alebo vyvrátení platnosti pečate a prípadne v určení ich dodatočných vlastností;
  - majú obmedzenú dobu platnosti v závislosti od doby platnosti certifikátu (v certifikačnej ceste), na základe ktorého sú vyhotovené. Doba platnosti elektronickej pečate je obmedzená platnosťou certifikátu použitého Používateľom v prípade, že nebola použitá časová pečiatka. Použitím časovej pečiatky možno predĺžiť platnosť a teda aj overiteľnosť podpisu alebo pečate. Doba platnosti elektronickej časovej pečiatky je obmedzená platnosťou certifikátu Poskytovateľa - garantovaná minimálna doba platnosti časovej pečiatky je 365 dní.
- 10.3 Povinnosti podľa tohto článku VP pretrvávajú aj po zániku Zmluvy.

## 11. POSKYTNUTIE SOFTVÉRU A LICENCIA

- 11.1 Poskytovateľ poskytuje Zákazníkovi nevýhradnú licenciu na používanie Softvéru v súlade s jeho účelovým určením na území Slovenskej republiky, ktorá je časovo obmedzená na trvanie Zmluvy. Odplata za licenciu k Softvéru je zahrnutá v cene Dôveryhodnej služby.
- 11.2 Softvér je možné nainštalovať iba na technické zariadenie - počítač - zodpovedajúce minimálnej špecifikácii Poskytovateľa (viď. používateľská príručka) a užívať ho iba spôsobom, ktorý umožňuje používateľské rozhranie aplikácie (spôsob použitia); používateľským rozhraním sa rozumejú funkcie Softvéru popísané v používateľskej príručke. Softvér nie je možné žiadnym spôsobom modifikovať ani do neho zasahovať iným spôsobom, ako umožňuje používateľské rozhranie.
- 11.3 Zákazník je oprávnený používať Softvér výlučne obvyklým spôsobom a v rozsahu určenom v tejto zmluve. Zákazník nie je počas trvania Zmluvy ani po jej skončení bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa oprávnený najmä:
- akýmkoľvek spôsobom upravovať Softvér alebo robiť do nej akékoľvek zásahy, vrátane jej konfiguračných zmien či úpravy chýb;
  - upravovať, prekladať, používať reverzné inžinierstvo, dekompilovať alebo iným spôsobom získavať časť alebo celok Softvéru;
  - odstraňovať zo Softvéru informácie o duševnom vlastníctve, obchodné a servisné známky z akýchkoľvek kópií, v akejkoľvek forme vrátane čiastkových kópií alebo modifikácií aplikácie a/alebo príslušnej dokumentácie;
  - vyhotovovať rozmnoženiny Softvéru alebo jeho časti;
  - predávať, prenajímať, zverejňovať alebo akýmkoľvek iným spôsobom distribuovať a šíriť Softvér priamo alebo prostredníctvom tretej strany;
- 11.4 Rovnako nie je Zákazník oprávnený umožniť vykonať činnosti uvedené v predchádzajúcom bode VP tretej osobe.
- 11.5 Zákazník nie je oprávnený udeliť súhlas na použitie aplikácie tretej osobe (sublicenciu) ani previesť licenciu na tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa

## 12. ZODPOVEDNOSŤ POSKYTOVATEĽA, ZÁRUKA A ICH OBMEDZENIA

- 12.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú nesplnením svojich povinností podľa Nariadenia eIDAS v zmysle čl. 13 Nariadenia eIDAS.
- 12.2 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Dôveryhodnú službu v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s Politikou Poskytovateľa.
- 12.3 Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame straty alebo škody, ktoré vznikli Zákazníkovi, Spoliehajúcej sa strane alebo tretej strane v súvislosti s používaním Dôveryhodnej služby.
- 12.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu (vrátane ušlého zisku), ktorá vznikla Zákazníkovi, Spoliehajúcej sa strane príp. akýmkoľvek tretím stranám z dôvodu:

- (a) porušenia povinností Zákazníkom alebo Spoliehajúcou sa stranou uvedených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, týchto VP, v Zmluve alebo v Politike Poskytovateľa, vrátane povinnosti vynaložiť primeranú starostlivosť pri používaní a spoliehaní sa na Dôveryhodnú službu;
  - (b) neposkytnutia potrebnej súčinnosti zo strany Zákazníka;
  - (c) technickými vlastnosťami, konfiguráciou, nekompatibilitou, nevhodnosťou alebo inými vadami nimi použitých softvérových alebo hardvérových prostriedkov;
  - (d) neposkytnutia Dôveryhodnej služby alebo jej nedostupnosti v priebehu plánovanej údržby alebo reorganizácie oznámenej na webovom sídle Poskytovateľa;
  - (e) vopred oznámenej nedostupnosti Dôveryhodnej služby;
  - (f) pôsobenia vyššej moci.
- 12.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škody, ktoré vznikli Spoliehajúcej sa strane z dôvodu, že pri spoliehaní sa na Dôveryhodnú službu Poskytovateľa nepostupovala podľa týchto Všeobecných podmienok.
- 12.6 Od okamihu, kedy Poskytovateľ poskytne Zákazníkovi Autentifikačný prostriedok, Zákazník je povinný primerane chrániť Autentifikačný prostriedok, najmä pred jeho stratou či zneužitím neoprávnenou osobou. Za škody spôsobené v dôsledku porušenia povinnosti chrániť Autentifikačný prostriedok zodpovedá Zákazník.
- 12.7 Zákazník používa Dôveryhodnú službu na vlastnú zodpovednosť a nesie všetky náklady na komunikačné prostriedky na diaľku alebo iných technické prostriedky potrebné na použitie Dôveryhodnej služby Poskytovateľa.

### 13. OCHRANA SÚKROMIA, OSOBNÝCH ÚDAJOV A UCHOVÁVANIE ZÁZNAMOV

- 13.1 Poskytovateľ spracúva osobné údaje dotknutých osôb v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Poskytovateľ môže tieto údaje poskytovať tretím stranám, ak mu to ukladajú alebo umožňujú príslušné právne predpisy.
- 13.2 Na účel informovania dotknutých osôb alebo záujemcov o Dôveryhodnú službu o spracúvaní osobných údajov vykonávaných Poskytovateľom pri poskytovaní Dôveryhodnej služby slúži Informácia o spracúvaní osobných údajov, ktorá je vždy dostupná v elektronickej forme online na <http://eidas.disig.sk/sk/documents/>.
- 13.3 poskytovateľ uchováva záznamy údajov získaných alebo vytvorených Poskytovateľom pri poskytovaní Dôveryhodnej služby po dobu minimálne 7 rokov odo dňa uplynutia platnosti príslušného Certifikátu.

### 14. RIEŠENIE SPOROV A SŤAŽNOSTÍ

- 14.1 Zákazník má právo zaslať Poskytovateľovi sťažnosť, podnet alebo reklamáciu Dôveryhodnej služby emailom na [disig@disig.sk](mailto:disig@disig.sk). Poskytovateľ na ňu odpovie do 30 dní od jej prijatia, v prípade komplikovanejších sťažností alebo reklamácií si vyhradzuje právo túto dobu predĺžiť.
- 14.2 Súdny Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc na rozhodovanie akýchkoľvek sporov medzi Poskytovateľom a Zákazníkom. V prípade, že Zákazník je spotrebiteľom, je oprávnený kontaktovať subjekt mimosúdneho riešenia sporov, napr. Slovenskú obchodnú inšpekciu alebo inú právnickú osobu zapísanú v zozname podľa § 5 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, v znení neskorších predpisov. Pred prístupím k súdnemu alebo mimosúdnemu riešeniu sporu sú zmluvné strany povinné pokúsiť sa najskôr vyriešiť tento spor vzájomnou dohodou.

### 15. ROZHODNÉ PRÁVO

- 15.1 Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 15.2 Právne vzťahy výslovne neupravené týmito VP alebo Zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

### 16. TRVANIE A ZÁNIK ZMLÚV

- 16.1 Zmluva medzi Poskytovateľom a Zákazníkom sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ v nej nie je uvedené inak.
- 16.2 Zmluva medzi Poskytovateľom a Zákazníkom môže byť ukončená:
- (a) na základe vzájomnej dohody zmluvných strán;
  - (b) na základe výpovede niektorej zmluvnej strany pokiaľ ide o Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú; Výpovedná doba je 2 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúcom po mesiaci, v ktorom bola druhej zmluvnej strane doručená písomná výpoveď; alebo

- (c) odstúpením od zmluvy niektorou zmluvnou stranou v prípade podstatného porušenia povinností druhou zmluvnou stranou alebo v prípade, že k porušeniu povinností druhou zmluvnou stranou dochádza opakovane. Odstúpenie musí mať písomnú formu s uvedením dôvodu odstúpenia a musí byť doručené druhej zmluvnej strane, inak je neplatné. Odstúpenie ma právne účinky dňom jeho doručenia.
- 16.3 Za podstatné porušenie zmluvných povinností, ktoré zakladá právo odstúpiť od Zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, sa považuje nasledovné:
- (a) ak Zákazník nezaplatí cenu za Dôveryhodnú službu v dohodnutej lehote;
  - (b) ak Zákazník koná v rozpore s právnymi predpismi, svojimi zmluvnými povinnosťami alebo s obmedzeniami použitia Dôveryhodnej služby;
  - (c) ak Poskytovateľ stratí kvalifikovaný status v zmysle Nariadenia eIDAS; alebo
  - (d) iné dôvody v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
- 16.4 V prípade, že Poskytovateľ využije svoje právo odstúpiť od Zmluvy, Poskytovateľ okamžite ukončí poskytovanie Dôveryhodnej služby. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Poskytovateľa sa zaplatená cena za Dôveryhodné služby Zákazníkovi nevracia.
- 16.5 V prípade zániku Zmluvy nezaniká povinnosť Zákazníka vyrovnat' akékoľvek dlhy, ktoré mu vznikli v súvislosti s používaním Dôveryhodných služieb.
- 16.6 Zánik Zmluvy nemá vplyv na tie ustanovenia, z ktorých charakteru vyplýva, že majú pretrvať aj po ich zániku.

## 17. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 17.1 Poskytovateľ má právo jednostranne zmeniť Všeobecné podmienky, a to z dôvodov spočívajúcich v obchodnej politike poskytovania Dôveryhodných služieb, z dôvodov zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, zmien štandardov regulujúcich poskytovanie Dôveryhodných služieb, z dôvodu technických, bezpečnostných alebo organizačných zmien v systémoch používaných na poskytovanie Dôveryhodných služieb na strane Poskytovateľa ako aj z dôvodu zvyšovania kvality, bezpečnosti alebo dostupnosti Dôveryhodných služieb. V takom prípade je povinný oznámiť zmenu Všeobecných podmienok Zákazníkovi najmenej 30 dní pred účinnosťou týchto zmien, a to zaslaním informačnej elektronickej správy na poskytnutú emailovú adresu a tiež ich zverejnením na webovom sídle Poskytovateľa. V prípade, ak Zákazník nesúhlasí so zmenou Všeobecných podmienok, má právo do 30 dní od zaslania tejto informácie Poskytovateľom vypovedať Zmluvu s okamžitou účinnosťou. Výpoveď je možné zaslať na adresu sídla Poskytovateľa alebo na emailovú adresu [disig@disig.sk](mailto:disig@disig.sk). Pokiaľ Zákazník najneskôr do dňa účinnosti predmetnej zmeny písomne neodmietne navrhovanú zmenu, platí, že s ňou súhlasí a táto zmena sa preň stáva záväzná odo dňa jej účinnosti.
- 17.2 Na doručovanie právnych úkonov a iných právnych aktov medzi Poskytovateľom na jednej strane a Zákazníkom, na druhej strane slúžia kontaktné údaje, ktoré si strany vzájomne poskytnú, najmä emailová adresa a adresa bydliska/sídla. Zmluvná strana je povinná oznámiť druhej zmluvnej strane bezodkladne akékoľvek zmeny svojich kontaktných údajov. Do okamihu oznámenia zmeny kontaktných údajov druhej zmluvnej strane sa poskytnuté kontaktné údaje považujú za pravdivé.
- 17.3 V prípade, že akékoľvek ustanovenie alebo časť týchto VP alebo Zmluvy je alebo sa stane neplatným alebo neúčinným, platnosť a účinnosť akéhokolvek iného ustanovenia alebo zvyšnej časti príslušného ustanovenia tým nie je dotknutá. Zmluvné strany sa zaväzujú nahradiť také neplatné alebo neúčinné ustanovenie ustanovením, na ktorom by sa zhodli pokiaľ by si boli vedomé takej neplatnosti alebo neúčinnosti.
- 17.4 Tieto Všeobecné podmienky sú platné a účinné odo dňa uvedeného v ich záhlaví, od ktorého v plnom rozsahu nahrádzajú Všeobecné podmienky zo dňa 18.4.2019. Vo vzťahu k Zákazníkom, na ktorých sa vzťahovali zrušované Všeobecné podmienky zo dňa 18.4.2019 nadobúdajú tieto VP účinnosť 30 dní odo dňa oznámenia ich zmeny Zákazníkovi v súlade s bodom 17.1 VP.