

# Všeobecné podmienky používania služieb QES Portálu

## 1. Úvodné ustanovenia

1.1 Prostredníctvom QES Portálu sú v zmysle Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014 o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu (ďalej len "**Nariadenie eIDAS**") poskytované nasledovné dôveryhodné služby:

- a. služba vyhotovovania elektronických podpisov, elektronických pečatí a elektronických časových pečiatok,
- b. služba validácie elektronických podpisov, elektronických pečatí a elektronických časových pečiatok (ďalej spolu ako "**Dôveryhodné služby**"),

a platená služba:

- c. API prístup ku Dôveryhodným službám poskytovaným prostredníctvom QES Portálu (ďalej aj ako "**Platená služba**"),

(ďalej spolu ako "**Služby**" alebo jednotlivito ako "**Služba**").

1.2 Poskytovateľom Služieb je spoločnosť Disig, a.s., so sídlom Záhradnícka 151, 821 08 Bratislava, IČO: 35 975 946, DIČ: 2022116976, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č.: 3794/B (ďalej len "**Poskytovateľ**").

**Kontakt:** Tel. č. +421 (0)2 208 50 142, email: disig@disig.sk

**Orgán dohľadu:** Národný bezpečnostný úrad, Budatínska 30, 851 06 Bratislava. Tel. č. +421 2 6869 1111, email: podatelna@nbu.gov.sk

1.3 Služba je poskytovaná prostredníctvom webového portálu dostupnom na doménach qesportal.sk, qesportal.eu, qesportal.com a ďalších obdobných doménach Poskytovateľa (ďalej len "**QES Portál**").

1.4 Používateľom je každá osoba, ktorá požiadala Poskytovateľa o poskytnutie Služby prostredníctvom QES Portálu ako aj akýkoľvek záujemca o Službu (ďalej len "**Používateľ**").

1.5 Tieto všeobecné podmienky upravujú pravidlá poskytovania Služieb dostupných prostredníctvom domén qesportal.sk, qesportal.eu, qesportal.com a ďalších obdobných domén Poskytovateľa ako aj vzájomné práva a povinnosti Poskytovateľa a Používateľa (ďalej len "**VP**" alebo "**Všeobecné podmienky**").

1.6 Tieto Všeobecné podmienky sú vytvorené v zmysle platnej Politiky poskytovania dôveryhodných služieb Disig, a.s. Služby, ktoré tieto VP upravujú, sú

nekvalifikovanými službami a neboli teda predmetom posúdenia zhody v zmysle osobitných predpisov.

## 2. Závaznosť týchto Všeobecných podmienok a vznik zmluvy

**2.1** Poskytovateľ poskytuje Používateľom Služby výhradne na základe zmluvy o poskytnutí Služby. Obsah zmluvy o poskytnutí Služby je určený týmito Všeobecnými podmienkami.

**2.2** Používateľ je pred využitím poskytovaných služieb povinný oboznámiť sa s obsahom týchto Všeobecných podmienok a Politikou súkromia a vyjadriť s nimi súhlas zakliknutím príslušného políčka, v opačnom prípade nebude možné žiadosť o Službu odoslať.

**2.3** Nahratie a odoslanie dokumentu prostredníctvom QES portálu za účelom využitia Dôveryhodných služieb (za splnenia podmienky udelenia súhlasu podľa bodu 2.2 VP) sa považuje za zaslanie návrhu na uzavretie zmluvy o poskytnutí Služby, ktorej obsahom sú tieto Všeobecné podmienky.

**2.4** K prijatiu návrhu uzavretie zmluvy zo strany Poskytovateľa a teda k vzniku zmluvy o poskytnutí Služby medzi Poskytovateľom a Požívateľom dochádza v okamihu poskytnutia požadovanej Služby Používateľovi:

- a. v prípade služby podľa bodu 1.1(a) VP vyhotovením elektronického podpisu, elektronickej pečate alebo časovej pečiatky na požadovanom elektronickom dokumente a jeho dorúčením Používateľovi prostredníctvom QES Portálu,
- b. v prípade služby podľa bodu 1.1(b) VP zobrazením výsledku overenia Používateľovi,
- c. v prípade služby podľa bodu 1.1(c) VP uhradením pred/faktúry zaslanej Požívateľovi a sprístupnením Platenej služby.

## 3. Cena za poskytnutie Služieb

**3.1** Služby Poskytovateľa podľa bodu 1.1(a) a bodu 1.1(b) sú na QES Portáli poskytované bezodplatne pre registrovaného ako aj neregistrovaného Používateľa.

**3.2** Používateľ, ktorý má záujem o Platenú službu, zašle Poskytovateľovi žiadosť o zaslanie cenovej ponuky na konkrétnu Platenú službu. Cenu za Platenú službu stanovuje Poskytovateľ na základe požiadaviek Používateľa uvedených v žiadosti o zaslanie cenovej ponuky.

## 4. Charakter Služieb a obmedzenia v ich použití

**4.1** Služby sú poskytované "ako stoja a ležia", bez výslovnej alebo implikovanej záruky akéhokoľvek druhu v maximálnej miere dovolenej platnými právnymi predpismi. Poskytovateľ neposkytuje akékoľvek výslovne alebo implikované prehlásenia alebo záruky, najmä nie záruky vhodnosti pre konkrétny účel. Neexistuje žiadna záruka zo strany Poskytovateľa, že funkcie, ktoré obsahuje QES Portál budú vyhovovať Používateľovým požiadavkám, alebo že poskytovanie Služby bude nerušené a bezchybné. Používateľ preberá úplnú zodpovednosť a riziko za využitie Služby pre dosiahnutie Používateľom zamýšľaných výsledkov.

**4.2** Služba podľa bodu 1.1(a) VP je služba s okamžitým dodaním (z angl. on-demand service) určená na vyhotovenie elektronického podpisu alebo pečate na elektronickom dokumente vybraného Používateľom.

**4.3** Použitím Služby podľa bodu 1.1(a) VP môže dôjsť k pridaniu elektronickej časovej pečiatky k podpísanému/opečatenému elektronickému dokumentu. Garantovaná minimálna doba platnosti elektronickej časovej pečiatky je 365 dní.

**4.4** Použitie Služby podľa bodu 1.1(a) VP nezaručuje, že Používateľ prostredníctvom nej vytvorí kvalifikovaný elektronický podpis, kvalifikovanú elektronickú pečať alebo kvalifikovanú elektronickú časovú pečaťku v zmysle Nariadenia eIDAS. Kvalifikovaný status týchto výstupov zo Služby závisí od splnenia viacerých náležitostí predpísaných Nariadením eIDAS, ktoré sú mimo kontroly Poskytovateľa. Použitie Služby podľa bodu 1.1(a) VP nezaručuje, že elektronický podpis, pečať alebo časová pečaťka vytvorené jej prostredníctvom budú použiteľné na Používateľom zamýšľaný účel a že s ich použitím budú spojené Požívateľom zamýšľané právne účinky.

**4.5** Služba podľa bodu 1.1(b) VP je služba s okamžitým dodaním (z angl. on-demand service) určená na overovanie platnosti elektronického podpisu, elektronickej pečate a elektronickej časovej pečiatky, ktoré sú pripojené k elektronickému dokumentu zvoleného Používateľom. Táto Služba je poskytovaná výhradne na nekvalifikovanej úrovni.

**4.6** Výrok o platnosti alebo neplatnosti elektronického podpisu alebo elektronickej pečate a prípadne elektronickej časovej pečiatky a prípadne ďalšie informácie, ktoré sú výstupom Služby podľa bodu 1.1(b) VP, sa vzťahujú vždy výlučne na konkrétny čas, kedy je vykonané overenie. Výrok ako aj prípadné dodatočné informácie sú Používateľovi zobrazené na QES Portáli a nie sú poskytované na trvanlivom médiu. Platnosť a pravdivosť tohto výroku a dodatočných informácií je obmedzená na čas ich zobrazenia Používateľovi.

**4.7** Charakter a bližšie podmienky poskytovania Platenej služby podľa bodu 1.1(c) sú podrobne uvedené v konkrétnej cenovej ponuke zaslanej Používateľovi.

**4.8** Používateľ je oprávnený využívať Služby výhradne na účel, na ktorý sú určené v zmysle tejto 4. časti VP a bežným spôsobom.

**4.9** Služby je možné využiť na elektronické dokumenty s maximálnou veľkosťou 4 MB, pričom pri prístupe k nim je potrebné použiť jeden z uvedených podporovaných prehliadačov a mať pripravený prostriedok na vytváranie kvalifikovaných elektronických podpisov a nainštalované jeho ovládače.

**4.10** Používateľ nie je oprávnený použiť Dôveryhodné služby na elektronické dokumenty obsahujúce odplatný právny úkon v hodnote prevyšujúcej 1 000 EUR.

**4.11** V prípade, že Používateľ využije Služby alebo sa spoľahne na Službu alebo jej vlastnosti spôsobom, ktorý je v rozpore s pravidlami uvedenými v tejto 4. časti VP a vznikne mu škoda, Poskytovateľ za ňu v zmysle Nariadenia eIDAS nezodpovedá.

Rovnako Poskytovateľ nezodpovedá za akýkoľvek ušlý zisk, či vzniknutú škodu, akokoľvek zapríčinené, vzniknuté využitím alebo nemožnosťou využiť Služby.

## 5. Práva a povinnosti Používateľa

**5.1** Používateľ sa zaväzuje využívať Službu v súlade s platnými právnymi predpismi, dobrými mravmi a týmito Všeobecnými podmienkami.

**5.2** Používateľ má právo využiť Službu Poskytovateľa na základe zmluvy o poskytnutí Služby. Používateľ má právo využívať Službu ako registrovaný Používateľ, a to vytvorením používateľského účtu na QES Portáli. Registrácia Používateľa na QES Portáli je bezplatná. Vyplnením a odoslaním registračného formulára, kde sa vyžaduje uvedenie nevyhnutne potrebných osobných údajov sa vytvorí Používateľovi používateľský účet. Používateľ je povinný pri vytváraní (registrácii) používateľského účtu korektne vyplniť svoje osobné údaje. Používateľ je povinný udržiavať svoje kontaktné údaje vždy aktuálne.

**5.3** Registrovaný Používateľ je oprávnený využívať Služby podľa bodu 1.1(b) poskytované Poskytovateľom prostredníctvom QES Portálu neobmedzene.

**5.4** Poskytovateľ umožní Používateľovi využívať Platenú službu podľa bodu 1.1(c) do 3 pracovných dní odo dňa uhradenia faktúry za Platenú službu.

**5.5** Používateľ je oprávnený využívať Platenú službu podľa bodu 1.1(c) počas doby, za ktorú má Platenú službu uhradenú a do uplynutia lehoty splatnosti faktúry za Platenú službu na nasledujúce obdobie, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak. V prípade, že Používateľ neuhradí vystavenú faktúru za Platenú službu na nasledujúce obdobie v lehote jej splatnosti, tak uzatvorená zmluva o poskytnutí Platenej služby sa ruší v celom rozsahu a Poskytovateľ má právo znemožniť Používateľovi prístup k Platenej službe.

**5.6** Používateľ, môže kedykoľvek ukončiť využívanie Platenej služby a to bez nároku na vrátenie uhradenej ceny za Platenú službu, resp. jej pomernej časti. Oznámenie o ukončení využívania Platenej služby musí Používateľ doručiť Poskytovateľovi v lehote najneskôr 5 pracovných dní pred kalendárnym mesiacom, v ktorom už Platenú službu nechce využívať.

**5.7** Neregistrovaný Používateľ, ktorý si nevytvoril používateľský účet na QES Portáli nemôže využívať Služby poskytované Poskytovateľom prostredníctvom QES Portálu neobmedzene, môže Využívať Služby iba v obmedzenom množstve stanovenom Poskytovateľom. Na vyčerpanie umožneného množstva využívania Služieb a na povinnosť Používateľa vytvoriť si používateľský účet v prípade ďalšieho záujmu využívať Služby bude Používateľ upozornený.

**5.8** Používateľ Služby si ponecháva všetky práva k obsahu, ktorý zasiela na Službu. Poskytovateľ si nenárokuje vlastníctvo ani iné práva k obsahu Používateľa, s výnimkou nevýhradnej bezodplatnej prevoditeľnej licencie na použitie tohto obsahu Poskytovateľom za účelom poskytovania a zlepšovania Služieb.

**5.9** Používateľ je výhradne a v plnom rozsahu zodpovedný za obsah, ktorý zasiela na Službu. Používateľ nesmie na Službu zasielať akýkoľvek obsah, ktorý zasahuje neprípustným spôsobom do práv tretích osôb najmä ten, ktorý je protiprávny, výhražný, ohováračský, nekalosúťažný, nactiutráhačský, urážlivý, týravý, hanlivý, škodlivý, zasahujúci do práva na ochranu osobnosti a súkromia, odporný alebo rasovo, etnicky alebo inak nevhodný, vulgárny a obscénny, narušujúci práva inej osoby, podporujúci konanie kvalifikovateľné ako trestný čin, priestupok alebo iný správny delikt.

**5.10** Poskytovateľ nekontroluje obsah Používateľa na vírusy, trojské kone, malware či iný škodlivý kód. Poskytovateľ teda nezodpovedá za akékoľvek šírenie vírusov alebo iného škodlivého kódu obsiahnutého v obsahu Používateľa.

**5.11** Používateľ sa zaväzuje primerane zabezpečiť prístup do Služby, aby nedošlo k jeho zneužitiu, a to najmä, aby nedošlo k neoprávnenému vstupu do Služby osobou, ktorá k tomu nie je oprávnená. Používateľ je povinný vykonať všetky opatrenia nevyhnutné na zamedzenie úniku prihlasovacích údajov a hesiel do Služby neoprávneným osobám. Používateľ v plnom rozsahu zodpovedá za škodu, ktorá vznikne jemu samému, Poskytovateľovi alebo tretím osobám v súvislosti s neoprávneným vstupom do Služby alebo únikom prístupových údajov.

**5.12** Používateľ má právo zaslať Poskytovateľovi sťažnosť, podnet alebo reklamáciu Služby na kontaktné údaje uvedené v bode 1.2 VP. Ak Používateľ uplatní reklamáciu je zároveň povinný navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie. O uplatnenej reklamacii zašle Poskytovateľ Používateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie. Poskytovateľ vybaví reklamáciu najneskôr do 30 dní od jej prijatia. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedenej Používateľom.

**5.13** Používateľ súhlasí s tým, aby Poskytovateľ kedykoľvek skontroloval, či Požívateľ používa Služby v rozsahu a za podmienok ustanovených týmito VP a overil si ich dodržiavanie. Požívateľ je povinný strpieť výkon práva kontroly zo strany Poskytovateľa.

**5.14** Používateľ sa zaväzuje, že nebude Služby Poskytovateľa meniť, blokovat' alebo inak narúšať, preťažovať či poškodzovať ich dobré meno alebo dobré meno Poskytovateľa. Ďalej sa zaväzuje, že nebude ohrozovať, narušovať, obchádzať či prelamovať zabezpečenie Služieb a Poskytovateľom použité technické prostriedky ochrany alebo získavať osobné údaje iných Požívateľov.

**5.15** Poskytovanie Služieb prostredníctvom QES Portálu prebieha v rámci konkrétnej aplikačnej relácie, ktorá je identifikovaná unikátnym identifikátorom, tzv. sessionId. V rámci tejto relácie môže byť Používateľom alebo Službou vytvorených jeden alebo viacero dokumentov, z ktorých je každý identifikovaný unikátnym identifikátorom, tzv. documentId. Identifikátory sessionId a documentId sú zvyčajne súčasťou URL adries a prípadne aj QR kódov zobrazovaných vo webovom prehliadači Používateľa. Znalosť dvojice identifikátorov sessionId a documentId postačuje ľubovoľnému (aj anonymnému) používateľovi na prístup k dokumentu a jeho obsahu po dobu trvania konkrétnej aplikačnej relácie, a preto je nevyhnutné, aby Používateľ tieto identifikátory pri používaní Služieb primerane chránil a neposkytoval ich tretím stranám. Používateľ je plne zodpovedný za

bezpečnosť a ochranu svojich identifikátorov sessionId a documentId a za všetky činnosti vykonané prostredníctvom jeho aplikačnej relácie.

**5.16** Poskytovateľ nezodpovedá za žiadne škody alebo straty, ktoré môžu vzniknúť Používateľovi alebo tretím stranám v dôsledku neoprávneného prístupu k dokumentom a ich obsahu spôsobeného nedostatočnou ochranou alebo poskytnutím identifikátorov sessionId a documentId tretím stranám Používateľom.

## **6. Práva a povinnosti Poskytovateľa**

**6.1** Poskytovateľ poskytuje Používateľovi právo používať Služby v rozsahu učenom týmito Všeobecnými podmienkami a v súlade s ich ustanoveniami a v prípade Platenej služby podľa bodu 1.1. (c) aj podmienkami definovanými v cenovej ponuke.

**6.2** Poskytovateľ dodáva Služby pre každý elektronický dokument nahraný Používateľom individuálne, zvyčajne bezodkladne po prijatí požiadavky na jej poskytnutie.

**6.3** Poskytovateľ nemá právo zobrazovať alebo používať obsah Používateľa odoslaný na Službu, okrem prípadov, v ktorých je to potrebné pre poskytovanie Služieb. Takéto prípady zahŕňajú najmä (nie však výlučne):

- a. poskytnutie podpory Používateľovi,
- b. zisťovanie, predchádzanie alebo riešenie podvodov a iného protiprávneho správania alebo technických a bezpečnostných problémov,
- c. vynuovenie týchto Všeobecných podmienok,
- d. zlepšovanie Služieb.

**6.4** Poskytovateľ má výhradné právo k akémukoľvek zásahu do Dôveryhodných služieb QES Portálu a domény, na ktorej je prevádzkovaný QES Portál, vrátane zmeny ich obsahu a ukončenia ich poskytovania, a to aj bez predchádzajúceho oznámenia Používateľovi či jeho súhlasu.

**6.5** Poskytovateľ má právo obmedziť, prerušiť alebo ukončiť poskytovanie Dôveryhodných služieb z akýchkoľvek dôvodov (napr. nutnej správy, údržby, opravy) aj bez dôvodu, a to bez predchádzajúceho oznámenia Používateľovi či jeho súhlasu. Poskytovateľ má právo odstrániť obsah Používateľov a zablokovať prístup Používateľa k Službe, najmä pri jej zneužití alebo podozrení z jej zneužitia Používateľom, či treťou osobou, rovnako tak v ostatných prípadoch podstatného porušenia povinností Používateľa daných Všeobecnými podmienkami alebo právnymi predpismi.

**6.6** Poskytovateľ garantuje 95% dostupnosť Platenej služby v príslušnom kalendárnom roku. Výnimku tvoria plánované a vopred ohlásené odstávky za účelom údržby, opráv alebo aktualizácie, ktoré budú realizované mimo pracovných dní alebo vo večerných hodinách.

**6.7** V rámci vymedzenej garantovanej dostupnosti ako aj plnenia ostatných záväzkov zo strany Poskytovateľa v zmysle týchto VP Poskytovateľ nezodpovedá za situácie, ktoré sú mimo kontroly Poskytovateľa, a preto vylučuje akúkoľvek

zodpovednosť Poskytovateľa, ak majú priamy vplyv na činnosť Poskytovateľa a Poskytovateľ im nemohol zabrániť, alebo vplyv na jeho činnosť ani pri vynaložení primeranej starostlivosti. Ako príklad toho, aké situácie možno považovať za okolnosti vylučujúce zodpovednosť Poskytovateľa, sú najmä udalosti vyššej moci a nasledujúce skutočnosti:

- a. štrajk, ak táto udalosť nastane v dôsledku organizácie tretími stranami a má priamy vplyv na schopnosť Poskytovateľa plniť svoje záväzky,
- b. teroristický útok, ktorý má vplyv na činnosť Poskytovateľa,
- c. vojny, občianske a vojenské nepokoje, blokády, povstania, nepokoje, epidémie, karanténne obmedzenia a všetky vyššie uvedené skutočnosti, ak k nim dôjde priamo na území Slovenskej republiky a ovplyvňujú plnenie záväzkov Poskytovateľa,
- d. úder blesku, zemetrasenie, požiar, víchrica, záplavy, zosuvy pôdy, ktoré majú vplyv na prevádzku Poskytovateľa,
- e. udalosti, ktoré majú za následok vyhlásenie núdzového stavu alebo iného obmedzujúceho opatrenia nariadené orgánmi verejnej moci alebo inými inštitúciami, ktoré majú priamy alebo nepriamy vplyv na činnosť Poskytovateľa,
- f. protiepidemiologické opatrenia vyhlásené príslušnými orgánmi verejnej moci.

**6.8** Poskytovateľ je oprávnený jednostranne zmeniť tieto Všeobecné podmienky v čase podľa vlastného uváženia, najmä z dôvodov zmeny príslušných právnych predpisov, zmeny v obsahu a rozsahu poskytovaných služieb a pod. V prípade zmien bude nová plná verzia všeobecných podmienok zverejnená na webstránke Poskytovateľa spolu s dátumom poslednej zmeny.

**6.9** Poskytovateľ si vyhradzuje právo neodpovedať na akúkoľvek správu Používateľa, ktorá obsahuje vulgarity, osočuje, je výhražná, urážlivá, obscénna alebo je z iných dôvodov v rozpore s právnym poriadkom alebo dobrými mravmi.

## 7. Informácia pre strany spoliehajúce sa na Služby

**7.1** Stranou spoliehajúcou sa na Služby je akákoľvek osoba, ktorá sa spolieha na výstup niektorej zo Služieb. V prípade Služby podľa bodu 1.1(b) VP môže byť stranou spoliehajúcou sa na Službu výhradne Používateľ.

**7.2** Elektronický podpis, elektronickú pečať alebo časovú pečiatku, ktoré boli vyhotovené na základe Služby podľa bodu 1.1(a) VP:

- a. si je akákoľvek spoliehajúca sa strana povinná overiť. Overenie by malo spočívať minimálne v potvrdení alebo vyvrátení platnosti elektronického podpisu, pečate alebo časovej pečiatky a prípadne v určení ich dodatočných vlastností, najmä napr. na QES Portáli použitím Služby validácie podľa bodu 1.1(b) VP,
- b. majú obmedzenú dobu platnosti v závislosti od doby platnosti certifikátu (v certifikačnej ceste), na základe ktorého sú vyhotovené. Doba platnosti elektronického podpisu a elektronickej pečate je obmedzená platnosťou certifikátu použitého Používateľom v prípade, že nebola použitá časová pečiatka. Použitím elektronickej časovej pečiatky možno predĺžiť platnosť a teda aj overiteľnosť elektronického podpisu alebo pečate. Doba platnosti elektronickej časovej pečiatky je obmedzená platnosťou certifikátu Poskytovateľa - garantovaná minimálna doba platnosti časovej pečiatky je 365 dní.

### 7.3 Výsledok validácie elektronického podpisu, elektronickej pečate alebo časovej pečiatky, ktorý bol vyhotovený na základe Služby podľa bodu 1.1(b) VP:

- a. si používateľ môže overiť s použitím služby validácie poskytovanej iným poskytovateľom,
- b. nie je poskytovaný na trvanlivom médiu a jeho doba platnosti je teda obmedzená na čas jeho zobrazenia na QES Portáli,
- c. nie je výsledkom kvalifikovanej služby validácie v zmysle Nariadenia eIDAS.

## 8. Obmedzenia záruk a zodpovednosti Poskytovateľa

### 8.1 Poskytovateľ výslovne upozorňuje Používateľa a Používateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že:

- a. informácie sprístupňované prostredníctvom Služby nie sú záväzné a majú informatívny charakter, nie sú odporúčaním, ponukou, ani návrhom na uzavretie zmluvy, ak nie je výslovne uvedené inak alebo ak nevyplýva inak z Všeobecných podmienok;
- b. Služby, ich výstupy ako aj akékoľvek informácie poskytované prostredníctvom Služieb alebo QES Portálu sú poskytované bez akejkoľvek záruky; Poskytovateľ nezodpovedá za vady Služieb ani neposkytuje Používateľovi záruku ani iné garancie, okrem iného:
  - i. za nepretržité, včasné, bezporuchové alebo bezchybné fungovanie Služieb a QES Portálu, ich dostupnosť a rýchlosť ich fungovania,
  - ii. za správnosť, úplnosť ani aktuálnosť výstupov Služieb a informácií poskytnutých prostredníctvom Služieb alebo QES Portálu,
  - iii. že výsledkom poskytnutia Služby podľa bodu 1.1(a) VP bude pripojenie kvalifikovaného elektronického podpisu, kvalifikovanej elektronickej pečate alebo kvalifikovanej elektronickej časovej pečiatky k požadovanému elektronickému dokumentu,
  - iv. že výstup Služby bude vhodný alebo použiteľný na účel predpokladaný Používateľom;
- c. Používateľ užíva službu na vlastnú zodpovednosť a riziko a nesie všetky náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku alebo iných technických prostriedkov potrebných na použitie Služieb Poskytovateľa;
- d. Poskytovateľ nezodpovedá za nepriame alebo podmienené straty alebo škody, ktoré Používateľovi vznikli v súvislosti s používaním Služieb alebo QES Portálu;
- e. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za škody spôsobené Používateľovi alebo tretím osobám
  - i. nemožnosťou použitia Služby či nedostupnosťou Služby z akýchkoľvek dôvodov, stratou údajov, spomaleným alebo chybným prenosom údajov pri použití Služby alebo iným prerušením alebo oneskorením pri poskytovaní Služby,
  - ii. technickými vlastnosťami, resp. konfiguráciou hardvérových alebo softvérových prostriedkov použitých Používateľom,
  - iii. z dôvodov použitia Služby alebo spoliehania sa na Službu a jej vlastnosti v rozpore s charakteristikou Služieb a obmedzeniami ich použitia uvedenými v čl. 4 VP,
  - iv. z dôvodu pôsobenia vyššej moci.

### 8.2 Používateľ berie na vedomie, že Služby sú poskytované bez akéhokoľvek nároku na poskytovanie technickej podpory zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ nemá povinnosť riešiť alebo vyriešiť problémy Používateľa s použitím Služby alebo s



prístupom k Službe, ktoré vyplývajú z akýchkoľvek dôvodov, napr. z dôvodu Používateľom používaného hardvéru alebo softvéru. Tým nie je dotknuté právo Používateľa tieto problémy oznámiť Poskytovateľovi v zmysle bodu 5.12 a 9.1.

## 9. Zodpovednosť za vady Platenej služby a škodu vzniknutú využívaním Platenej služby

**9.1** Používateľ má v prípade technických problémov, ktoré spôsobujú nesprávne fungovanie Platenej služby, alebo nemožnosť využívať Platenú službu, za ktoré Používateľ uhradil cenu, právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu (ďalej len "reklamácia").

**9.2** Reklamácia sa podáva prostredníctvom elektronickej pošty na emailovú adresu Poskytovateľa - [podpora\\_qesportal@disig.sk](mailto:podpora_qesportal@disig.sk) - a musí obsahovať minimálne:

- a. označenie Používateľa,
- b. dátum a čas, kedy ku chybe došlo,
- c. identifikátor aplikačnej relácie tzv. sessionId,
- d. opis chyby.

**9.3** Pokiaľ Používateľ nemá uzavretú s Poskytovateľom SLA zmluvu o servisnej podpore, Poskytovateľ sa zaväzuje, že reklamáciu, ktorá obsahuje údaje podľa vyššie uvedeného odseku, vybaví najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa nahlásenia chyby.

**9.4** O vybavení reklamácie bude reklamujúca osoba oboznámená emailom zaslaným na ňou určenú emailovú adresu.

**9.5** Ak Používateľ využije Platenú službu alebo ich vlastnosti spôsobom, ktorý je v rozpore s VP a vznikne mu škoda, Poskytovateľ za ňu nijako nezodpovedá. Rovnako Poskytovateľ nezodpovedá za akýkoľvek ušlý zisk, či vzniknutú škodu, akokoľvek zapríčinené, vzniknuté využitím alebo nemožnosťou využiť Platenú službu.

**9.6** Používateľ vyhlasuje, že maximálna výška škody, ktorú v čase uzavretia zmluvy o poskytnutí Platenej služby možno predvídať ako možný dôsledok porušenia povinností Poskytovateľa alebo ktorú je možné predvídať s prihliadnutím na skutočnosť, ktoré v čase uzavretia zmluvy Používateľ pozná alebo by mal poznať pri obvyklej starostlivosti, predstavuje sumu rovnajúcu sa výške ceny za Platenú službu v zmysle zmluvy a cenovej ponuky, pričom sa za cenu za Platenú službu považuje cena uvedená vo faktúre za fakturačné obdobie, v ktorom došlo k vzniku škody.

## 10. Ochrana súkromia a osobných údajov

**10.1** Vo vzťahu k vlastnému používaniu Služieb je výhradne Používateľ zodpovedný za splnenie právnych povinností (vrátane vykonania akýchkoľvek oznámení, poskytnutia informácií alebo získanie akýchkoľvek súhlasov) vyplývajúcich z právnych predpisov v oblasti ochrany súkromia, bezpečnosti a ochrany osobných údajov.

**10.2** Poskytovateľ spracúva údaje a dokumenty Používateľa v zmysle svojej Politiky súkromia a cookies.

**10.3** Záznamy udalostí (event logs) súvisiace s poskytovaním Služieb uchováva Poskytovateľ počas rozumne dlhej doby alebo tak dlho, ako mu to ukladajú príslušné právne predpisy.

## **11. Záverečné ustanovenia**

**11.1** Zmluva o poskytnutí Služby medzi Používateľom a Poskytovateľom, ktorej obsah určujú tieto VP, sa uzatvára sa na dobu neurčitú. Zaniká v prípadoch stanovených právnymi predpismi a týmito Všeobecnými podmienkami.

**11.2** Právne vzťahy medzi Poskytovateľom a Používateľom sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Práva a povinnosti zmluvných strán výslovne neupravené týmito Všeobecnými podmienkami sa riadia najmä príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

**11.3** Súdny Slovenskej republiky majú výlučnú právomoc na rozhodovanie akýchkoľvek sporov medzi Poskytovateľom a Používateľom. Pred pristúpením k súdnemu alebo mimosúdnemu riešeniu sporu by mal Používateľ najskôr kontaktovať Poskytovateľa a pokúsiť sa vyriešiť vzniknutú situáciu vzájomnou dohodou.

**11.4** V prípade, že akékoľvek ustanovenie, jeho časť alebo časť týchto Všeobecných podmienok je alebo sa stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, nie je tým dotknutá zvyšná časť príslušného ustanovenia alebo zvyšnej časti ustanovenia Všeobecných podmienok tým nie je dotknutá.

**11.5** Tieto Všeobecné podmienky môžu byť vyhotovené aj v iných jazykových verziách, avšak právne záväzná a prednosť v prípade rozporu má iba slovenská verzia.

**11.6** Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto Všeobecných podmienok. Povinnosť oznámenia zmeny Všeobecných podmienok sa považuje za splnenú jej zverejnením na QES Portáli.

**11.7** Tieto Všeobecné podmienky sú platné a účinné od 20.06.2024.