

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

Spoločnosť **LTBC s.r.o.**, so sídlom Dunajská 37, 811 08 Bratislava, Slovenská republika, IČO 46 594 752, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 80684/B (ďalej len „Poskytovateľ“), vydáva nasledovné všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“):

### Článok I Úvodné ustanovenia

1. Týmto VOP sa riadia všetky záväzkové vzťahy a všetky práva a povinnosti, ktoré vznikli alebo súvisia s uzavretím zmluvy o poskytovaní marketingových služieb (ďalej len „Zmluva“) medzi Poskytovateľom a právnickou osobou alebo fyzickou osobou – podnikateľom alebo fyzickou osobou – nepodnikateľom (ďalej len „Objednávateľ“). (Objednávateľ a Poskytovateľ ďalej spolu len „Zmluvné strany“ alebo jednotlivo „Zmluvná strana“.)
2. Týmto VOP sa riadia aj všetky záväzkové vzťahy a všetky práva a povinnosti, ktoré vznikli alebo súvisia s poskytovaním marketingových služieb Objednávateľovi prostredníctvom externých poskytovateľov služieb (ďalej len „Expert“), ktorí poskytujú svoje služby Objednávateľovi v mene Poskytovateľa.
3. Uzatvorením zmluvy o poskytovaní marketingových služieb sa:
  - a. Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi marketingové služby, a to v rozsahu, spôsobom a za podmienok uvedených v Zmluve a v týchto VOP.
  - b. Objednávateľ sa zaväzuje prijať objednané marketingové služby a zaplatiť Poskytovateľovi odmenu riadne a včas za podmienok uvedených v Zmluve a v týchto VOP.

### Článok II Služby

1. Poskytovateľ poskytuje Objednávateľovi najmä tieto služby:
  - a. Marketingová stratégia
  - b. Digitálne stratégie
  - c. Stratégia komunikácie na sociálnych sieťach
  - d. Nastavovanie a exekúcia výkonnostnej reklama na sociálnych sieťach a v online
  - e. SEO
  - f. Influencer Marketing
  - g. B2B Marketing
  - h. Copywriting – písanie reklamných textov
  - i. Idea Making – tvorba kreatív
  - j. Printová reklama
  - k. Rádio spoty
  - l. Design
  - m. Motion design , animácie , 3D
  - n. Branding
  - o. Produktový design
  - p. Tvorba loga, názvu, claimu a firemnej identity
  - q. Tvorba web stránok a aplikácií
  - r. User experience
  - s. E-commerce stratégie , konzulting a tvorba riešení
  - t. Produkcia reklamných spotov a reklamného obsahu
  - u. Digitálny a online marketing
  - v. LinkedIn stratégie, konzulting a exekutíva
  - w. Reklamné technológie
  - x. Brand stratégie
  - y. Analytika a optimalizácia reklamných dát
  - z. organizovanie vzdelávacích podujatí, najmä seminárov, webinárov,
  - aa. personalitstika / human resources
  - bb. projekt manažment
  - cc. iné edukačné činnosti,(ďalej spolu len „Služby“).
2. Objednávateľ berie na vedomie, že Poskytovateľ poskytuje Služby najmä prostredníctvom Expertov.

### Článok III Objednávka Služieb a uzatvorenie Zmluvy

1. Objednávateľ objednáva Služby prostredníctvom objednávky, ktorá obsahuje najmä presnú špecifikáciu Služby, o ktorú má Objednávateľ záujem, ako aj špecifikáciu ostatných skutočností potrebných na identifikáciu Služieb, záujmy Objednávateľa a riadne a včasné poskytnutie Služby (ďalej len „Objednávka“). Objednávateľ je viazaný návrhom na uzavretie Zmluvy, ktorý pôsobí od momentu jej doručenia Poskytovateľovi.

Objednávateľ doručuje Objednávku Poskytovateľovi písomne, telefonicky alebo prostredníctvom elektronických prostriedkov, napr. prostredníctvom kontaktného formuláru zverejneného na webovej stránke [www.wearepenpaper.com](http://www.wearepenpaper.com) alebo doručením e-mailu na adresu [leon@wearepenpaper.com](mailto:leon@wearepenpaper.com), prípadne kontaktovaním prostredníctvom sociálnych sietí.

2. Po prijatí Objednávky a presnom špecifikovaní požadovanej Služby, Poskytovateľ zašle Objednávateľovi minimálne 1 (*jednu*) cenovú ponuku Experta, ktorej obsahom bude špecifikácia Služby a ceny za poskytovanie Služby.
3. Momentom potvrdenia konečnej vybranej cenovej ponuky (ďalej len „Cenová ponuka“) Objednávateľom dochádza k uzatvoreniu Zmluvy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom.

#### Článok IV Platobné podmienky

1. Objednávateľ je povinný Poskytovateľovi za Služby zaplatiť cenu podľa schválenej Cenovej ponuky (ďalej len „Cena“). Cena je uvedená vrátane sadzby DPH podľa platných právnych predpisov v čase dodania zdaniteľného plnenia a vystavenia faktúry.
2. Poskytovateľ je oprávnený požadovať od Objednávateľa úhrady časti Ceny (*zálohu*), pred začatím a alebo počas poskytovania Služieb (ďalej len „Záloha“). Uhradená Záloha bude následne odpočítaná od Ceny.
3. Objednávateľ uhrádza Cenu a aj prípadnú Zálohu na základe faktúry vystavenej Poskytovateľom. Splatnosť faktúry je 14 (*štrnásť*) dní odo dňa jej vystavenia.
4. Objednávateľ berie na vedomie, že Cena a aj prípadná Záloha sa považuje za uhradenú až momentom jej pripísania na účet Poskytovateľa.
5. Poskytovateľ zasiela Objednávateľovi faktúru ako daňový doklad a dodací list elektronicky na e-mail Objednávateľa, s čím Objednávateľ výslovne súhlasí.

#### Článok V Práva a povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi a Expertovi súčinnosť potrebnú pre riadne poskytnutie Služieb v zmysle uzatvorenej Zmluvy a týchto VOP, a to vždy v primeranej lehote na včasné poskytnutie Služby.
2. Objednávateľ sa zaväzuje zabezpečiť a poskytnúť pre Poskytovateľa a/alebo Experta všetky relevantné podklady a pravdivé, správne, aktuálne a komplexné informácie potrebné k poskytovaniu Služieb (ďalej len „Relevantné informácie“). Objednávateľ nezamŕči žiadnu podstatnú informáciu, ktorá by viedla k zapracovaniu a šíreniu takých informácií, ktoré by nespĺňali náležitosti Relevantných Informácií a mohla by spôsobiť porušenie platnej legislatívy súvisiacej najmä s propagáciou informácií, ktoré by nespĺňali náležitosti Relevantných Informácií v rámci reklamy. Objednávateľ zodpovedá za splnenie podmienky Relevantných informácií. V prípade, že Objednávateľ poskytne Poskytovateľovi a/alebo Expertovi informácie, ktoré nie sú Relevantné informácie, preberá za to zodpovednosť.
3. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí, že v prípade, ak neuhradí Poskytovateľom vystavenú faktúru na Cenu alebo jej časť (*najmä Zálohu*) za poskytovanie Služby riadne a včas, Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie Služieb v celom rozsahu, a to až do momentu splnenia tejto povinnosti Objednávateľa. O prerušení poskytovania Služieb Poskytovateľ vopred písomne informuje Objednávateľa (*postačí e-mailom*) a určí mu dodatočnú lehotu na úhradu Ceny alebo jej časti.
4. Objednávateľ je povinný oznámiť kontaktné údaje osoby zodpovednej za poskytovanie súčinnosti pri poskytovaní Služieb.
5. Objednávateľ je oprávnený navrhovať zmeny a doplnenia Zmluvy (ďalej len „Zmena Zmluvy“), pričom schváliť Zmeny Zmluvy je oprávnený len Poskytovateľ.
6. Odo dňa zaslania cenovej ponuky podľa článku III bod 3 týchto VOP, po dobu trvania Zmluvy (*ak bola uzatvorená*) a 24 (*dvadsaťštyri*) mesiacov (i) odo dňa doručenia cenovej ponuky podľa článku III bod 3 týchto VOP Poskytovateľom Objednávateľovi alebo (ii) po skončení Zmluvy je Objednávateľ povinný dodržiavať obmedzenia uvedené nižšie (*Obmedzená strana*):
  - a. nesmie uzatvárať priamo alebo nepriamo prostredníctvom tretích osôb, akékoľvek zmluvy alebo dohody s Expertom a požadovať poskytovanie takých služieb Expertom, ktorých predmetom by bolo plnenie priamo alebo nepriamo konkurujúce poskytovaniu akýchkoľvek Služieb Poskytovateľa. To neplatí v prípade postupu podľa článku V bodu 7 týchto VOP.
7. V prípade ak je Expert samostatne zárobkovo činná osoba (SZČO) má Objednávateľ právo uzavrieť priamo s Expertom zmluvu alebo dohodu, ktorej predmetom bude plnenie priamo alebo nepriamo konkurujúce poskytovaniu akýchkoľvek Služieb Poskytovateľa. Toto právo má len v prípade, že budú naplnené nasledovné podmienky: (i) Poskytovateľ udelí Objednávateľovi predchádzajúci písomný súhlas, a (ii) Objednávateľ uhradí Poskytovateľovi odmenu vo výške 3,5- násobku priemernej mesačnej odmeny Experta podľa zmluvy, ktorú uzavrie Objednávateľ a Expert. V prípade, že Expert uzavrie pracovný pomer s Objednávateľom, patrí Poskytovateľovi odmena vo výške 3,5 násobku hrubej (brutto) mzdy Experta podľa pracovnej zmluvy medzi Expertom a Objednávateľom.

8. V prípade ak je Expert právnická osoba, ktorá uzatvorí s Objednávateľom zmluvu alebo dohodu, na základe ktorej Objednávateľ nadobudne majetkový podiel v Expertovi, tak vznikne Poskytovateľovi nárok na odmenu vo výške úmernej 15.000,00 EUR (pätnásťtisíc eur).

## Článok VI Práva a povinnosti Experta

1. Expert vyhlasuje, že je riadne spôsobilý a má dostatočné vedomosti, know how a skúsenosti na poskytovanie Služieb podľa potrieb Poskytovateľa a Objednávateľa. Expert vyhlasuje, že má všetky povolenia požadované platnou legislatívou na poskytovanie Služieb podľa potrieb Poskytovateľa a Objednávateľa.
2. Expert ďalej vyhlasuje, že má vyriešené všetky vzťahy a záväzky voči tretím stranám, ktoré by ho mohli obmedzovať pri poskytovaní Služieb Poskytovateľovi a Objednávateľovi, najmä v súvislosti s konkurenčnými doložkami dojednanými s tretími stranami.
3. Expert sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Služby riadne a včas v súlade so Zmluvou a týmito VOP, s náležitou odbornou starostlivosťou, podľa Objednávateľom schválených postupov a pokynov.
4. Expert sa zaväzuje, že pri plnení Zmluvy v mene Poskytovateľa a týchto VOP alebo v priamej súvislosti s nimi bude:
  - a. chrániť práva a oprávnené záujmy Poskytovateľa a Objednávateľa, konať pritom svedomito a čestne, dôsledne využívať všetky zákonné prostriedky a uplatňovať čo podľa svojho presvedčenia a príkazu Poskytovateľa a Objednávateľa pokladá za prospešné záujmom Poskytovateľa a Objednávateľa,
  - b. vystupovať a konať tak, aby neohrozil dobré meno a povesť Poskytovateľa a Objednávateľa,
  - c. dodržiavať platné právne predpisy, ktoré sa na jeho činnosť vzťahujú,
  - d. dbať na to, aby jeho činnosť bola s prihliadnutím na dosiahnutie účelu poskytovania Služieb maximálne účelná a hospodárna,
  - e. pri poskytovaní Služby postupovať a Službu poskytnúť riadne, včas, s maximálnou odbornou starostlivosťou, dôsledne a zodpovedne, v súlade so Zmluvou a týmito VOP.V prípade porušenia týchto povinností má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu podľa článku VII bod 1 týchto VOP.
5. Expert sa zaväzuje, že bude Poskytovateľovi bez zbytočného odkladu poskytovať všetky informácie a odovzdávať mu všetky doklady a podklady, ktoré nadobudne v súvislosti s jeho činnosťou pre Objednávateľa podľa Zmluvy a týchto VOP. Ak vzhľadom na povahu získaných dokladov a podkladov a ich nevyhnutnosť pre poskytovanie Služieb bude potrebné, aby mal Expert získané doklady a podklady dočasne u seba, Expert sa zaväzuje, že ich bude uchovávať ako dôverný materiál a zabezpečí ich ochranu pred stratou, zničením, poškodením a zneužitím tretími osobami.
6. Expert zodpovedá za škodu na veciach prevzatých od Objednávateľa alebo Poskytovateľa súvisiacich s poskytovaním Služieb a na veciach prevzatých pri tomto výkone od tretích osôb, ibaže túto škodu nemohol odvrátiť ani pri vynaložení odbornej starostlivosti.
7. Ak nie je uvedené v Objednávke inak, Služba bude Expertom poskytovaná podľa postplánu zaslaného Poskytovateľom a/alebo Objednávateľom.
8. Expert nie je oprávnený Služby, akejkolvek jej časti ani zložky realizovať prostredníctvom tretej osoby, ak v Zmluve alebo osobitnej dohode uzatvorenej medzi Expertom a Poskytovateľom nie je uvedené inak. Ak je v Zmluve alebo osobitnej dohode medzi Expertom a Poskytovateľom uvedené, že Expert je oprávnený poskytnúť Službu, jej časti a/alebo zložky prostredníctvom tretej osoby, Expert je povinný zabezpečiť, aby tretia osoba poskytovala Službu, jej časť a/alebo zložku za podmienok podľa Zmluvy a týchto VOP, vrátane všetkých súhlasov, práv, záväzkov, povinností, potvrdení a vyhlásení; súčasne Expert zodpovedá za poskytovanie Služby, jej časti a/alebo zložku poskytovanú treťou osobou tak, ako keby Službu poskytol sám (vrátane všetkých súhlasov, práv, záväzkov, povinností, potvrdení a vyhlásení).
9. Expert je povinný Službu poskytnúť samostatne podľa vlastného uváženia, t. j. aj bez pokynov Poskytovateľa. Ak však Poskytovateľ Expertovi uložil určitý pokyn alebo požiadavku (ďalej len „Pokyny Poskytovateľa“), je ním Expert viazaný. Expert je povinný bezodkladne primeraným spôsobom upozorniť Poskytovateľa na nevhodnú povahu jeho Pokynov. V takomto prípade Expert poskytne Službu podľa týchto Pokynov Poskytovateľa len v prípade, ak na tom bude Poskytovateľ písomne výslovne a preukázateľne trvať. V opačnom prípade bude postupovať podľa Poskytovateľom zmenených Pokynov. Na odstránenie nevhodnosti Pokynov Poskytovateľa Expert poskytne Poskytovateľovi primeranú súčinnosť, najmä v podobe konzultácie s Poskytovateľom.
10. Expert je povinný Službu poskytnúť v súčinnosti a podľa pokynov Objednávateľa (ďalej len „Pokyny Objednávateľa“), ktorými je Expert viazaný. Expert je povinný bezodkladne primeraným spôsobom upozorniť Objednávateľa na nevhodnú povahu jeho Pokynov. V takomto prípade Expert poskytne Službu podľa týchto Pokynov Objednávateľa len v prípade, ak na tom bude Objednávateľ písomne výslovne a preukázateľne trvať. V opačnom prípade bude postupovať podľa Objednávateľových zmenených Pokynov. Na odstránenie nevhodnosti Pokynov Objednávateľa Expert poskytne Objednávateľovi primeranú súčinnosť, najmä v podobe konzultácie s Objednávateľom.

11. Expert je povinný poskytovať Službu v rozsahu schválenej Cenovej ponuky v zmysle uzatvorenej Zmluvy. O každom návrhu na Zmenu Zmluvy a/alebo požiadavke Objednávateľa o zmenu a/alebo rozšírenie poskytovaných Služieb (ďalej spolu len „Zmena Služieb“) je Expert povinný informovať Poskytovateľa. Expert nie je oprávnený, bez výslovného súhlasu Poskytovateľa, schváliť akúkoľvek Zmenu Služieb. V opačnom prípade Poskytovateľ je oprávnený požadovať náhradu škody spôsobenej porušením tejto povinnosti.
12. V prípade, ak hrozí, že Expert neposkytne Služby včas, Expert je povinný o tejto skutočnosti písomne informovať Poskytovateľa (postačí e-mailom) bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tejto skutočnosti dozvie. Toto oznámenie bude obsahovať dôvody omeškania a predpokladaný náhradný termín poskytnutia Služieb. Splnením tejto oznamovacej povinnosti Experta nie sú dotknuté akékoľvek nároky Poskytovateľa vyplývajúce z porušenia záväzku Experta poskytnúť Služby včas, predovšetkým nárok na zmluvnú pokutu a na náhradu škody.
13. Expert je povinný bezodkladne informovať o všetkých dôležitých skutočnostiach týkajúcich sa poskytovania Služieb a plnenia Zmluvy Poskytovateľa, najmä v súvislosti s nečinnosťou Objednávateľa a neposkytovania potrebnej súčinnosti zo strany Objednávateľa.
14. Po dobu trvania poskytovania Služieb v mene Poskytovateľa a 24 (dvadsaťštyri) mesiacov po ich ukončení je Expert povinný dodržiavať sám obmedzenia uvedené nižšie (Obmedzená strana):
  - a. nesmie na vlastný účet alebo na účet tretej osoby poskytovať také služby Objednávateľovi priamo alebo nepriamo konkurujúce Službám Poskytovateľa;
  - b. nesmie uzatvárať priamo alebo nepriamo prostredníctvom tretích osôb, akékoľvek zmluvy alebo dohody s Objednávateľom a poskytovať také služby Objednávateľovi, ktorých predmetom by bolo plnenie priamo alebo nepriamo konkurujúce poskytovaniu Služieb Poskytovateľa.
15. Na Expertu sa vzťahujú všetky povinnosti o ochrane dôverných informácií Poskytovateľa a Objednávateľa podľa článku VIII týchto VOP.
16. Za vady na poskytovaní Služieb zodpovedá v mene Poskytovateľa Expert, ktorý služby poskytol.
17. V prípade uplatnenia reklamácie Objednávateľom na poskytnuté Služby, ktoré v mene Poskytovateľa poskytoval Expert, je Expert povinný poskytnúť všetku súčinnosť pri vybavovaní reklamácie a odstrániť vady poskytnutej Služby, a to aj po ukončení spolupráce s Poskytovateľom.
18. V prípade odstúpenia od Zmluvy Objednávateľom na základe článku XII týchto VOP má Expert nárok na odmenu len za podmienok, že Objednávateľ uhradil časť Ceny a súčasne Expert začal s poskytovaním Služieb.
19. Expert je povinný informovať Poskytovateľa, a zároveň povinný odmietnuť poskytovanie Služieb Objednávateľov v prípade ak:
  - a. Objednávateľ je klientom materskej spoločnosti, ktorej Expert primárne poskytuje svoje služby alebo pre ktorú vykonáva závislú prácu (ďalej len „Materská spoločnosť“), alebo
  - b. Materská spoločnosť sa zúčastňuje verejnej súťaže vyhlásenej Objednávateľom, ktorá je predmetom Objednávky alebo akejkoľvek časti Objednávky.

## Článok VII Porušenie zmluvných povinností

1. V prípade porušenia povinností Expertu podľa čl. VI bod 4 týchto VOP, najmä nedodržanie termínu poskytovania Služieb z dôvodov na strane Expertu, má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu v sume 0,33% z dohodnutej odmeny Expertu za každý deň omeškania.
2. V prípade, ak Expert poruší povinnosti podľa článku VI ods. 14 týchto VOP, má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu v sume 15.000,00 EUR (pätnásťtisíc eur), a to aj opakovane za každé jednotlivé porušenie.
3. V prípade, ak Expert poruší povinnosť mlčanlivosti podľa článku VIII týchto VOP má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu v sume 15.000,00 EUR (pätnásťtisíc eur), a to aj opakovane za každé jednotlivé porušenie.
4. Expert je povinný zaplatiť zmluvné pokuty podľa tohto článku VOP na základe výzvy Poskytovateľa do 5 (piatich) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa (postačuje e-mailom).
5. V prípade, ak Objednávateľ poruší povinnosti podľa článku V ods. 7 týchto VOP, má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu v sume 20.000,00 EUR (dvadsaťtisíc eur), a to aj opakovane za každé jednotlivé porušenie.
6. V prípade, ak Objednávateľ poruší povinnosť mlčanlivosti podľa článku VIII týchto VOP, má Poskytovateľ nárok na zmluvnú pokutu v sume 5.000,00 (päťtisíc eur) a to aj opakovane za každé jednotlivé porušenie.
7. Objednávateľ je povinný zaplatiť zmluvné pokuty podľa tohto článku VOP na základe výzvy Poskytovateľa do 5 (piatich) dní odo dňa doručenia písomnej výzvy Poskytovateľa (postačuje e-mailom).

## Článok VIII Ochrana dôverných informácií

1. Predmetom ochrany v zmysle týchto VOP sú všetky a akékoľvek údaje, dáta, podklady, výkresy, poznatky, dokumenty, informácie o poskytovaní Služieb, ich obsahu, výstupoch, projektoch, zložení tímov, interných procesoch alebo akékoľvek iné obchodné a technické informácie, bez ohľadu na formu ich zachytenia:
  - a. ktoré sa týkajú Zmluvy a jej plnenia (najmä Zmluva, informácie o právach a povinnostiach Zmluvných strán, ako aj informácie o odmene);
  - b. ktoré sa týkajú Zmluvných strán (najmä informácie o ich činnosti, štruktúre, hospodárskych výsledkoch, všetky zmluvy, finančné, štatistické a účtovné informácie, informácie o ich majetku, aktívach a pasívach, pohľadávkach a záväzkoch, informácie o ich technickom a programovom

- vybavení, know-how, hodnotiace štúdie a správy, podnikateľské stratégie a plány, informácie týkajúce sa predmetov chránených právom priemyselného alebo iného duševného vlastníctva);
- c. ktoré sa týkajú obchodných partnerov Zmluvných strán;
  - d. pre ktoré je stanovený právnymi predpismi osobitný režim nakladania (najmä obchodné tajomstvo, bankové tajomstvo, daňové tajomstvo, telekomunikačné tajomstvo, osobné údaje, utajované skutočnosti);
  - e. ktoré boli poskytnuté druhej Zmluvnej strane pred nadobudnutím platnosti a účinnosti Zmluvy, pokiaľ sa týkajú jej predmetu a/alebo obsahu;
  - f. ktoré sú výslovne Zmluvnými stranami označené ako „dôverné“, „confidential“, „proprietary“ alebo iným obdobným označením, z ktorého je zjavné, že sa jedná o dôvernú informáciu,
- (ďalej pre všetky typy informácií, ktoré sú predmetom ochrany v zmysle tejto Zmluvy len „Dôverné informácie“).
2. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie informácií v zmysle bodu 1 tohto článku VOP spôsobom obvyklým pre utajovanie takýchto informácií, ak nie je výslovne dohodnuté inak. Zmluvné strany sú povinné zaistiť utajenie Dôverných informácií aj u svojich pracovníkov, zamestnancov, zástupcov, ako aj iných spolupracujúcich tretích strán, pokiaľ im takéto informácie boli poskytnuté.
  3. Dôverné informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnou stranou od druhej Zmluvnej strany na základe a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou môžu byť použité výhradne na účely plnenia predmetu Zmluvy a v súlade s predpismi, ktoré upravujú nakladanie s takýmito údajmi. Zmluvné strany sa zaväzujú Dôverné informácie, ako aj všetky informácie poskytnuté, odovzdané, oznámené, sprístupnené a/alebo akýmkoľvek iným spôsobom získané Zmluvnými stranami na základe Zmluvy a/alebo v akejkoľvek súvislosti so Zmluvou udržiavať v prísnej tajnosti, zachovávať o nich mlčanlivosť a chrániť ich pred zneužitím, poškodením, zničením, znehodnotením, stratou a odcudzením.
  4. Zmluvná strana nie je oprávnená bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany Dôverné informácie poskytnúť, odovzdať, oznámiť, sprístupniť, zverejniť, publikovať, rozširovať, vyradiť ani použiť inak než na účely plnenia predmetu Zmluvy, s výnimkou prípadu ich poskytnutia /odovzdania /oznámenia/ sprístupnenia:
    - a. odborným poradcom Zmluvnej strany (vrátane právnych, účtovných, daňových a iných poradcov alebo audítorov), ktorí sú buď viazaní všeobecnou profesionálnou povinnosťou mlčanlivosti stanovenou alebo uloženou zákonom alebo sú povinní zachovávať mlčanlivosť na základe písomnej dohody so Zmluvnou stranou;
    - b. (i) ovládanej osobe Zmluvnej strany; (ii) ovládajúcej osobe Zmluvnej strany; (iii) osobe, vo vzťahu ku ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládanej osoby alebo podobné postavenie; a (iv) osobe, v ktorej má ovládajúca osoba Zmluvnej strany postavenie ovládajúcej osoby alebo podobné postavenie, pričom uvedené osoby budú mať vo vzťahu k ochrane Dôverných informácií rovnaké povinnosti ako dotknutá Zmluvná strana;
    - c. súdu, ak sa Zmluvná strana rozhodne uplatniť práva zo Zmluvy resp. práva zo Zmluvy vyplývajúce prostredníctvom žaloby.
  5. Povinnosť Zmluvných strán zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na informácie, ktoré:
    - a. boli zverejnené už pred podpisom Zmluvy, čo musí byť preukázateľné na základe poskytnutých podkladov, ktoré túto skutočnosť dokazujú;
    - b. sa stanú všeobecne a verejne dostupné po podpise Zmluvy z iného dôvodu, ako z dôvodu porušenia povinností podľa Zmluvy, čo musí byť preukázateľné;
    - c. majú byť sprístupnené na základe povinnosti stanovenej zákonom, rozhodnutím súdu, prokuratúry alebo iného oprávneného orgánu verejnej moci, pričom v tomto prípade Zmluvná strana, ktorá je povinná informácie sprístupniť, bezodkladne doručí druhej Zmluvnej strane písomné oznámenie o tejto skutočnosti,
    - d. boli získané Zmluvnou stranou od tretej strany, ktorá ich legitímne získala alebo vyvinula, a ktorá nemá žiadnu povinnosť, ktorá by obmedzovala ich zverejňovanie.
  6. Všetky povinnosti Zmluvných strán týkajúce sa ochrany Dôverných informácií a osobných údajov platia bez ohľadu na ukončenie platnosti a účinnosti Zmluvy.

## **Článok IX Reklamácie Služieb**

### **1. Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Poskytovateľ sa zaväzuje Služby dodať v požadovanej kvalite, množstve a bez väd.
- 1.2. Poskytovateľ zodpovedá za vady, ktoré má Služba pri prevzatí Objednávateľom.
- 1.3. Všeobecná záručná doba je 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť od momentu dodania Služby a zaplataenia Ceny Objednávateľom.
- 1.4. Práva zo zodpovednosti za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak ich Objednávateľ neuplatní v záručnej dobe.

### **2. Podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady (reklamácie)**

- 2.1. Objednávateľ je povinný Službu pri jej prevzatí dôkladne preskúmať a skontrolovať. V prípade zistenia zjavných väd je Objednávateľ povinný bez zbytočného odkladu uplatniť reklamáciu u Poskytovateľa spôsobom podľa bodu 3.1. nižšie. Na neskoršie uplatnenú reklamáciu z dôvodu zjavných väd na Službe, vrátane vady spočívajúcej v neúplnosti Služby, sa nebude prihliadať.
- 2.2. Právo zo zodpovednosti za iné vady (*skryté vady*), je Objednávateľ povinný uplatniť spôsobom podľa bodu 3.1. nižšie bez zbytočného odkladu po tom, čo vadu na Službe zistil, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- 2.3. Objednávateľ nie je oprávnený uplatniť si záruku na Službu v prípade, ak o vade vedel pred poskytnutím Služby, resp. bol na ňu upozornený alebo mu z toho dôvodu bola poskytnutá primeraná zľava z Ceny Služby.

### 3. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu (*reklamácie*)

- 3.1. Objednávateľ môže reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa prostredníctvom e-mailu zaslaného na: leon@wearepenpaper.com, písomne alebo osobne na adrese sídla Poskytovateľa.
- 3.2. V podaní, ktorým si Objednávateľ uplatňuje reklamáciu, uvedie popis vady Služby a adresu, vrátane e-mailu, na ktorú ho Poskytovateľ vyrozumie o spôsobe vybavenia reklamácie, a tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady, špecifikovaných v bode 4.4. až 4.7., si uplatňuje.
- 3.3. V prípade, ak je podanie, ktorým si Objednávateľ uplatňuje reklamáciu, neúplné (*najmä nečitateľné, nejasné, nezrozumiteľné, neobsahuje požadované dokumenty a pod.*) Poskytovateľ ho e-mailom zaslaným na e-mail Objednávateľa vyzve na doplnenie reklamácie. V tomto prípade reklamačné konanie začína v deň doručenia doplneného podania zo strany Objednávateľa.
- 3.4. Ak Objednávateľ nedoplní podanú reklamáciu v zmysle bodu 3.5. tohto článku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 10 dní odo dňa doručenia výzvy podľa bodu 3.5. tohto článku, bude táto považovaná za neopodstatnenú.
- 3.5. O prijatí reklamácie Poskytovateľ bezodkladne vyrozumie Objednávateľa, a to zaslaním Potvrdenia o prijatí reklamácie e-mailom na e-mail Objednávateľa, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### 4. Vybavenie reklamácie

- 4.1. Poskytovateľ je na základe rozhodnutia Objednávateľa, ktoré z práv špecifikovaných v bode 4.4. až 4.7. si uplatňuje, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu poskytnutej Služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 4.2. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Objednávateľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Služby za novú službu, ak je to možné.
- 4.3. Poskytovateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať Objednávateľovi písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a o jej vybavení informuje Objednávateľa prostredníctvom e-mailu zaslaného na e-mail Objednávateľa. V prípade, ak bude reklámia uznaná, Poskytovateľ odstráni vadu Služby, alebo mu bude vrátená zaplatená Cena alebo jej primeraná časť, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 4.4. Ak ide o vadu Služby, ktorú možno odstrániť, má Objednávateľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Poskytovateľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 4.5. Ak ide o vadu Služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol Službu riadne užívať ako službu bez vady, má Objednávateľ právo na výmenu Služby alebo má právo od Zmluvy odstúpiť.
- 4.6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Objednávateľ právo na primeranú zľavu z Ceny Služby.
- 4.7. Poskytovateľ je povinný reklamáciu vybaviť poskytnutím Služby bez väd, výmenou Služby (*ak je to vzhľadom na predmet poskytovania Služby možné*), vrátením Ceny Služby Objednávateľovi, vyplatením primeranej zľavy z Ceny Služby, písomnou výzvou na prevzatie plnenia (*Služby*) alebo odôvodneným zamietnutím.

### 5. Spoločné ustanovenia pre článok IX VOP

- 5.1. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany berú na vedomie, že tento článok sa vzťahuje iba na Objednávateľa, ktorý je spotrebiteľom. Spotrebiteľ je Objednávateľ, ktorý je fyzickou osobou a ktorý pri uzatvaraní a plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len „Spotrebiteľ“).

### Článok X Podávanie sťažností a podnetov

1. Objednávateľ je oprávnený podávať podnety a sťažnosti písomne, a to prostredníctvom e-mailu na: leon@wearepenpaper.com..

2. Poskytovateľ Objednávateľa informuje o posúdení podnetu alebo sťažnosti e-mailom zaslaným na e-mail Objednávateľa.
3. Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom: Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04.

#### Článok XI Alternatívne riešenie sporov

1. Objednávateľ má právo obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu, a to prostredníctvom e-mailu zaslaného na: [leon@wearepenpaper.com](mailto:leon@wearepenpaper.com), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva. Ak Poskytovateľ odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, Objednávateľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „Subjekt“) podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o alternatívnom riešení sporov“).
2. Subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 Zákona o alternatívnom riešení sporov a ich zoznam je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR. <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
3. Návrh môže Objednávateľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o alternatívnom riešení sporov.
4. Objednávateľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná na [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP\\_16\\_297](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/sk/IP_16_297), resp. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.
5. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi Objednávateľom ako Spotrebiteľom a Poskytovateľom, vyplývajúceho zo Zmluvy alebo súvisiaceho so Zmluvou.

#### Článok XII Odstúpenie od zmluvy

1. V súlade s § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) je Objednávateľ oprávnený od Zmluvy odstúpiť, a to bez udania dôvodu, do 14 dní odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.
2. Objednávateľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
3. Objednávateľ môže svoje právo na odstúpenie podľa bodu 1 tohto článku VOP uplatniť prostredníctvom Formuláru na odstúpenie, iným písomným oznámením o odstúpení, prípadne v podobe iného zápisu na inom trvanlivom nosiči, ktorý zašle Objednávateľ na adresu sídla Poskytovateľa alebo na e-mailovú adresu: [leon@wearepenpaper.com](mailto:leon@wearepenpaper.com) alebo doručí osobne na adresu sídla Poskytovateľa.
4. Lehota na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 1 tohto článku VOP je zachovaná, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané Poskytovateľovi najneskôr v posledný deň lehoty špecifikovanej v bode 1 tohto článku VOP.
5. Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou, od ktorej Objednávateľ odstúpil. Od Spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa a Ceny za Službu, ak je predmetom Zmluvy poskytnutie Služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby.
6. Ak Objednávateľ odstúpi od Zmluvy a pred začatím poskytovania Služieb udelil výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6, Objednávateľ je povinný uhradiť Poskytovateľovi iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej Ceny dohodnutej v Zmluve.
7. Pre vylúčenie pochybností, Zmluvné strany berú na vedomie, že tento článok sa vzťahuje iba na Objednávateľa, ktorý je Spotrebiteľom.

#### Článok XIII Trvanie Zmluvy

1. Zmluvu je možné ukončiť:
  - a. dohodou Zmluvných strán,
  - b. výpoveďou.
2. Poskytovateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu z nasledovných dôvodov:
  - a. Objednávateľ sa dostane do omeškania s úhradou akejkoľvek faktúry na Cenu Objednávky alebo jej časť,

- b. Objednávateľ poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa článku V bod 2 VOP v lehote dlhšej ako 3 (mesiace) od opakovanej výzvy na poskytnutie súčinnosti.,
  - c. Objednávateľ poruší povinnosť podľa článku VIII VOP,
3. Objednávateľ je oprávnený vypovedať Zmluvu z nasledovných dôvodov:
- a. Poskytovateľ poruší povinnosti podľa článku VIII VOP.
4. Výpoveď musí byť písomná a doručená druhej Zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 1 (jeden) mesiac a začne plynúť od 1. (prvého) dňa mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede Zmluvnej strane.
5. Ukončenie Zmluvy akýmkoľvek spôsobom sa nedotýka tých dojednaní, ktoré svojou povahou majú trvať aj po jej ukončení.

#### **Článok XIV** **Záverečné ustanovenia**

1. Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 5.10.2022 a sú zverejnené na webstránke [www.wearepenpaper.com/vseobecne-obchodne-podmienky](http://www.wearepenpaper.com/vseobecne-obchodne-podmienky).
2. Právne vzťahy neupravené týmito VOP, ktoré vznikli uzavretím Zmluvy medzi Poskytovateľom a Spotrebiteľom sa spravujú najmä Občianskym zákonníkom a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
3. Právne vzťahy neupravené týmito VOP, ktoré vznikli uzavretím Zmluvy medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorý nie je Spotrebiteľom, sa spravujú najmä Obchodným zákonníkom a ostatnými súvisiacimi právnymi predpismi.
4. Objednávateľ doručením Objednávky Poskytovateľovi potvrdzuje, že sa s týmito VOP, vrátane ich príloh, vopred riadne oboznámil, ich obsahu porozumel, že s nimi bezvýhradne súhlasí a akceptuje ich.
5. Od týchto VOP je možné sa odchýliť len na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
6. Poskytovateľ si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto VOP kedykoľvek počas ich platnosti, pričom je povinný vždy zverejniť a aplikovať aktuálne platné znenie VOP. Zmena je účinná zverejnením VOP na webovom sídle Poskytovateľa. Nadobudnutím platnosti a účinnosti nových VOP strácajú platnosť a účinnosť pôvodné VOP.



**Príloha č. 1 – Formulár na odstúpenie od zmluvy**

**LTBC s.r.o.**  
Dunajská 37  
811 08 Bratislava

V ..... dňa .....

**Odstúpenie od zmluvy**

Týmto oznamujem(e), že odstupujem (e) od Zmluvy na poskytovanie marketingových služieb: .....  
.....  
.....

Dátum objednania/dátum prijatia\*: .....

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\*: .....

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\*: .....

.....

Podpis spotrebiteľa  
(iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

\* Nehodiace sa prečiarknite.