VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti NEOSHIP s.r.o. pre poskytovanie online expedičného systému NEOSHIP

Tieto VOP sú vydané podľa § 269 ods. 2 a § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a upravujú zmluvné podmienky poskytovania Platformy a súvisiacich služieb NEOSHIP podnikateľom. Ak sa na konkrétne plnenie podľa jeho skutočného obsahu uplatní osobitná kogentná právna úprava, táto má prednosť pred odchylnou zmluvnou úpravou.

Článok 1 – Úvodné ustanovenia a identifikácia Obstarávateľa

1.1. Tieto VOP upravujú právne vzťahy medzi Obstarávateľom a Objednávateľom pri poskytovaní softvérovej Platformy NEOSHIP, pri technickom prepojení Objednávateľa s Prepravcami a pri ďalších službách súvisiacich so zadávaním, správou, vyúčtovaním a reklamáciami Zásielok.

1.2. Služby podľa týchto VOP sú určené výlučne osobám, ktoré ich využívajú v súvislosti so svojou podnikateľskou alebo inou profesionálnou činnosťou. Objednávateľom môže byť fyzická osoba – podnikateľ alebo právnická osoba. Tieto VOP sa nevzťahujú na spotrebiteľov.

1.3. Obstarávateľom je spoločnosť NEOSHIP s.r.o., so sídlom Miletičova 23, 821 09 Bratislava – mestská časť Ružinov, Slovenská republika, IČO: 50 286 820, DIČ: 2120258679, IČ DPH: SK2120258679, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 193803/B, bankové spojenie Tatra banka, a.s., IBAN: SK29 1100 0000 0029 4802 2430 (ďalej len „Obstarávateľ“ alebo „NEOSHIP“).

1.4. Kontaktné údaje Obstarávateľa: www.neoship.sk; aplikácia www.aplikacia.neoship.sk; klientsky servis: klientservis@neoship.sk, tel. +421 917 998 494; ekonomické a fakturačné otázky: ekonomicke@neoship.sk. Prevádzková doba klientskeho servisu je počas Pracovných dní od 9:00 do 17:00 hod., ak Obstarávateľ nezverejní inú prevádzkovú dobu.

1.5. Vo veciach ochrany osobných údajov vykonáva dozor Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava. Ďalšie údaje o príslušných orgánoch dozoru sú dostupné na webovom sídle Obstarávateľa alebo v príslušných informačných dokumentoch.

1.6. Zmluvný vzťah sa štandardne uzatvára elektronicky prostredníctvom registračného procesu podľa článku 7. Písomná Servisná zmluva sa používa najmä pri individuálne dojednaných podmienkach alebo ak sa na tom zmluvné strany osobitne dohodnú.

1.7. Tieto VOP sa stávajú súčasťou Zmluvy ich riadnym začlenením do zmluvného vzťahu. Pred uzatvorením Zmluvy musí mať Objednávateľ možnosť oboznámiť sa s ich obsahom, uložiť si ho a reprodukovať. Akceptácia VOP môže byť vykonaná elektronicky spôsobom umožňujúcim zachytenie ich obsahu, verzie, času akceptácie a určenie osoby, ktorá úkon vykonala.

1.8. V prípade rozporu medzi dokumentmi platí toto poradie prednosti: (a) individuálne dojednania v Servisnej zmluve alebo inom individuálnom zmluvnom dokumente a jeho dodatkoch; (b) Individuálny Cenník a jeho osobitné podmienky; (c) osobitné podmienky alebo lokalizačný dodatok podľa bodu 20.6, ak boli riadne začlenené do Zmluvy; (d) tieto VOP; (e) Reklamačný poriadok, pričom pre proces uplatnenia a vybavenia reklamácie sa uplatní ako osobitná úprava; (f) Verejný Cenník. Odchylné individuálne dojednania majú vždy prednosť pred VOP v rozsahu rozporu.

1.9. Obchodné, nákupné alebo iné jednostranné podmienky Objednávateľa sa neuplatnia, ani ak na ne Objednávateľ odkáže vo svojej objednávke, komunikácii alebo inom dokumente, ibaže ich Obstarávateľ výslovne písomne prijme.

Článok 2 – Definície pojmov

2.1. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy začínajúce veľkým písmenom majú tento význam:

2.1.1. „Obstarávateľ“ je spoločnosť NEOSHIP s.r.o. podľa bodu 1.3.

2.1.2. „Objednávateľ“ je podnikateľ alebo právnická osoba využívajúca služby NEOSHIP v súvislosti so svojou podnikateľskou alebo profesionálnou činnosťou; Objednávateľom podľa týchto VOP nie je spotrebiteľ.

2.1.3. „Prepravca“ alebo „Dopravca“ je subjekt poskytujúci kuriérske, poštové alebo iné prepravné služby, ktorého služby sú podporované Platformou.

2.1.4. „Platforma“ alebo „NEOSHIP“ je softvérová aplikácia a súvisiace rozhrania dostupné najmä na www.aplikacia.neoship.sk, ktoré umožňujú správu zásielok, generovanie štítkov, prenos údajov k Prepravcom, tracking, reporty, exporty, importy, API, Konektory a ďalšie funkcionality.

2.1.5. „Zásielka“ je vec alebo súbor vecí určených Objednávateľom na prepravu od odosielateľa príjemcovi.

2.1.6. „Zmluva“ je rámcový zmluvný vzťah medzi Obstarávateľom a Objednávateľom založený elektronickou registráciou alebo písomnou Servisnou zmluvou, ktorého obsah tvoria aj riadne začlenené VOP, Cenník, Reklamačný poriadok a ďalšie dokumenty podľa bodu 1.8.

2.1.7. „Klientsky účet“ je používateľské konto Objednávateľa v Platforme vrátane evidencie Kreditu a oprávnených používateľov.

2.1.8. „Kreditový účet“ je interná evidenčná funkcionalita Platformy, na ktorej sa evidujú preddavky, čerpanie, rezervácie a prípadný záporný zostatok Objednávateľa; nejde o bankový ani platobný účet.

2.1.9. „Kredit“ je peňažný preddavok poskytnutý Objednávateľom na úhradu budúcich služieb a cien účtovaných prostredníctvom Platformy.

2.1.10. „Verzia Základ“ a „Verzia Prémium“ je úrovne funkcionality Platformy podľa článku 6 a Cenníka.

2.1.11. „Režim s vlastnými zmluvami“ je režim podľa článku 4, v ktorom má Objednávateľ vlastný priamy zmluvný vzťah s príslušným Prepravcom a NEOSHIP poskytuje najmä technické a súvisiace softvérové služby.

2.1.12. „Režim cez zmluvy NEOSHIP“ je režim podľa článku 5, v ktorom sa pre konkrétneho Prepravcu využíva zmluvný a cenový rámec dohodnutý medzi NEOSHIP a Prepravcom a cenu prepravy a súvisiace plnenia zúčtuje Objednávateľovi NEOSHIP.

2.1.13. „Verejný Cenník“ je cenník všeobecne ponúkaných cien a poplatkov NEOSHIP dostupný na webovom sídle alebo v Platforme.

2.1.14. „Individuálny Cenník“ je cenová ponuka alebo cenník dohodnutý s konkrétnym Objednávateľom.

2.1.15. „Cenník“ je podľa okolností Verejný Cenník alebo Individuálny Cenník; ak sa na Objednávateľa vzťahuje Individuálny Cenník, má v rozsahu upravených položiek prednosť.

2.1.16. „Odmena“ je cena NEOSHIP za sprístupnenie a prevádzku Platformy, technické napojenia, administratívne a súvisiace služby a ďalšie vlastné plnenia podľa Cenníka.

2.1.17. „Cena prepravy“ je cena fyzickej prepravy Zásielky a súvisiacich prepravných služieb; v Režime s vlastnými zmluvami ju účtuje Prepravca priamo Objednávateľovi, v Režime cez zmluvy NEOSHIP ju podľa Cenníka zúčtuje Objednávateľovi NEOSHIP.

2.1.18. „Dodatočné náklady Prepravcu“ je odôvodnené dodatočné náklady, príplatky alebo korekcie viazané na konkrétnu Zásielku alebo prepravnú službu a vyúčtované Prepravcom v súlade s jeho podmienkami, najmä palivové, mýtne, energetické, sezónne, rizikové, colné, administratívne, rozmerové, hmotnostné alebo manipulačné príplatky.

2.1.19. „GDPR“ je nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679.

2.1.20. „Pracovný deň“ je deň okrem soboty, nedele a dňa pracovného pokoja alebo štátneho sviatku v Slovenskej republike.

2.1.21. „Reklamačný poriadok“ je samostatný dokument NEOSHIP upravujúci proces reklamácií.

2.1.22. „Pravidlá ochrany osobných údajov“ alebo „POPY“ je informačný dokument o spracúvaní osobných údajov; nejde o súhlas so spracúvaním osobných údajov.

2.1.23. „Servisná zmluva“ je individuálne písomne alebo elektronicky uzatvorená zmluva používaná najmä pri osobitných dojednaniach.

2.1.24. „Aktivačný poplatok“ je jednorazový poplatok za zriadenie alebo opätovné zriadenie prístupu a technické nastavenie podľa Cenníka; môže sa uplatniť aj pri zmene právneho subjektu, IČO alebo preregistrácii na žiadosť Objednávateľa.

2.1.25. „Poplatok za napojenie na Prepravcu“ je jednorazový poplatok za zriadenie technického napojenia na konkrétneho Prepravcu podľa Cenníka.

2.1.26. „Servisný poplatok“ je pravidelný poplatok za prevádzku a podporu Platformy podľa Cenníka.

2.1.27. „Generovanie štítku“ je technický úkon vytvorenia prepravného štítku, spravidla spojený s exportom údajov Prepravcovi a priradením sledovacieho čísla. Generovanie štítku môže byť podľa Cenníka spoplatnené; samo osebe neznamená fyzické prevzatie Zásielky Prepravcom.

2.1.28. „Objednávka prepravy“ je súbor údajov o Zásielke odoslaný prostredníctvom Platformy Prepravcovi na vytvorenie prepravného záznamu a vykonanie prepravy.

2.1.29. „Konektory“ je technické integračné rozhrania, doplnky, API alebo obdobné nástroje spájajúce Platformu so systémami tretích strán.

2.2. Pojmy v jednotnom čísle zahŕňajú aj množné číslo a naopak. Nadpisy slúžia na orientáciu a nemajú samostatný normatívny význam.

Článok 3 – Predmet služby a charakter Platformy

3.1. NEOSHIP prevádzkuje Platformu poskytujúcu centralizované rozhranie na správu podporovaných Prepravcov, tvorbu a prenos údajov o Zásielkach, Generovanie štítkov, sledovanie zásielok, reporty, exporty, importy, API, Konektory, zákaznícku podporu a ďalšie funkcionality podľa aktuálneho rozsahu služby.

3.2. Postavenie NEOSHIP sa posudzuje podľa konkrétneho režimu. V Režime s vlastnými zmluvami poskytuje NEOSHIP najmä softvérové a technické služby a nie je zmluvnou stranou zmluvy o preprave medzi Objednávateľom a Prepravcom. V Režime cez zmluvy NEOSHIP sa využíva zmluvný rámec NEOSHIP s Prepravcom, Objednávka prepravy sa zadáva Prepravcovi v rámci tohto rámca a NEOSHIP zúčtuje Objednávateľovi Cenu prepravy a súvisiace plnenia. Právna kvalifikácia jednotlivých plnení sa riadi ich skutočným obsahom a kogentnými právnymi predpismi.

3.3. Fyzickú prepravu vykonáva Prepravca. NEOSHIP nezodpovedá za porušenie povinností Prepravcu pri samotnej fyzickej preprave, pokiaľ škoda nevznikla porušením vlastnej povinnosti NEOSHIP alebo kogentný právny predpis neurčuje inak.

3.4. Režim sa určuje samostatne vo vzťahu ku konkrétnemu Prepravcovi a môže sa u jedného Objednávateľa kombinovať. Rozhodujúci je údaj v Klientskom účte, registračnom procese alebo individuálnej dohode. Zmena režimu pôsobí do budúcnosti a nemení právny režim už zadaných Zásielok.

3.5. Aktuálny zoznam podporovaných Prepravcov je dostupný v Platforme. NEOSHIP môže Prepravcu pridať alebo odstrániť bez zmeny VOP; ak zmena podstatne zasahuje do používania služby konkrétnym Objednávateľom, NEOSHIP ho o nej primerane vopred informuje, ak je to možné. Prepravca môže použiť ďalšieho dopravcu alebo poddodávateľa v súlade so svojimi podmienkami. V Režime cez zmluvy NEOSHIP môže byť sprístupnenie konkrétneho Prepravcu podmienené registráciou, technickou aktiváciou alebo predchádzajúcim schválením Objednávateľa Prepravcom, ak to Prepravca vyžaduje. Objednávateľ poskytne údaje potrebné na takúto registráciu alebo schválenie. NEOSHIP môže službu konkrétneho Prepravcu obmedziť alebo ukončiť, ak Prepravca registráciu alebo schválenie odmietne, odvolá alebo ak Objednávateľ poruší jeho podmienky.

3.6. Na fyzickú prepravu sa vzťahujú podmienky príslušného Prepravcu účinné v čase zadania Zásielky a príslušné právne predpisy. NEOSHIP sprístupní Objednávateľovi podmienky alebo odkazy na ne v Platforme, ak ich má k dispozícii. Objednávateľ je povinný oboznámiť sa najmä s pravidlami balenia, vylúčeným obsahom, rozmerovými a hmotnostnými limitmi a lehotami na uplatnenie nárokov.

3.7. NEOSHIP vynakladá primerané úsilie na zabezpečenie dostupnosti a riadnej funkčnosti Platformy. Nezaručuje nepretržitú dostupnosť ani konkrétnu úroveň SLA, ak nebola individuálne dohodnutá. Platforma

môže byť dočasne nedostupná najmä z dôvodu údržby, aktualizácií, bezpečnostných zásahov, porúch internetu, cloudovej infraštruktúry, systémov Prepravcov alebo iných tretích strán.

3.8. Platforma môže byť prepojená prostredníctvom Konektorov na e-shopové, účtovné, fakturačné, ERP a iné systémy tretích strán. Zoznam podporovaných Konektorov sa môže priebežne meniť. NEOSHIP zodpovedá za vlastnú integračnú vrstvu a za plnenie svojich povinností, nezodpovedá však za samostatnú nedostupnosť alebo chybu systému tretej strany, ktorú nespôsobil a nemohol primerane ovplyvniť. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a zákonnosť údajov prenášaných zo svojich systémov.

Článok 4 – Režim s vlastnými zmluvami

4.1. V Režime s vlastnými zmluvami má Objednávateľ uzatvorenú vlastnú zmluvu s Prepravcom. Zmluvný vzťah týkajúci sa fyzickej prepravy vzniká priamo medzi Objednávateľom a Prepravcom a NEOSHIP nie je jeho zmluvnou stranou.

4.2. NEOSHIP v tomto režime poskytuje technické rozhranie, najmä napojenie na účet alebo API Prepravcu, prenos údajov, Generovanie štítkov, prehľady, tracking, reporty a súvisiace komunikačné funkcie. Odoslanie údajov Prepravcovi prostredníctvom Platformy neznamená, že NEOSHIP uzatvára zmluvu o preprave vo svojom mene.

4.3. Cenu prepravy, príplatky a ostatné náklady Prepravcu účtuje Objednávateľovi priamo Prepravca podľa ich vzájomnej zmluvy. NEOSHIP účtuje iba vlastnú Odmenu podľa Cenníka.

4.4. Objednávateľ zodpovedá za existenciu, platnosť a nastavenie svojej zmluvy s Prepravcom, za poskytnutie platných prístupových údajov a za plnenie svojich povinností voči Prepravcovi. Zmenu alebo zánik tejto zmluvy oznámi NEOSHIP bez zbytočného odkladu, ak môže ovplyvniť fungovanie Platformy.

4.5. NEOSHIP nezodpovedá za následky neplatnosti, zmeny, pozastavenia alebo ukončenia zmluvného vzťahu medzi Objednávateľom a Prepravcom, pokiaľ ich nespôsobil porušením vlastnej povinnosti.

4.6. Reklamácie fyzickej prepravy, Ceny prepravy alebo vyúčtovania Prepravcu uplatňuje Objednávateľ priamo u Prepravcu. NEOSHIP poskytne primeranú technickú súčinnosť v rozsahu údajov a funkcií Platformy. Tým nie je dotknuté právo Objednávateľa reklamovať vlastnú službu NEOSHIP.

Článok 5 – Režim cez zmluvy NEOSHIP

5.1. V Režime cez zmluvy NEOSHIP Objednávateľ využíva prepravnú kapacitu, ceny alebo iné obchodné podmienky dohodnuté medzi NEOSHIP a príslušným Prepravcom. Objednávka prepravy sa Prepravcovi zadáva prostredníctvom Platformy v rámci zmluvného vzťahu NEOSHIP s Prepravcom; fyzickú prepravu vykonáva Prepravca.

5.2. Objednávka prepravy predstavuje pokyn Objednávateľa na zadanie konkrétnej Zásielky Prepravcovi. NEOSHIP spracuje pokyn s primeranou odbornou starostlivosťou. Ak je pokyn zjavne nesprávny, neúplný alebo nevykonateľný, môže vyžiadať jeho opravu alebo doplnenie; ak hrozí škoda z omeškania, môže vykonať primerané kroky na ochranu známych záujmov Objednávateľa.

5.3. NEOSHIP nevykonáva fyzickú prepravu vlastnými dopravnými prostriedkami, ak nebolo výslovne písomne dohodnuté inak. Prepravu vykonáva zvolený Prepravca alebo ním použitý poddodávateľ.

5.4. Objednávateľ uhrádza NEOSHIP Odmenu, Cenu prepravy, doplnkové služby, príplatky a Dodatočné náklady Prepravcu v rozsahu podľa Cenníka a článku 8.

5.5. Cena zobrazená pri vytvorení Zásielky vychádza z údajov zadaných Objednávateľom. Ak Prepravca zistí odlišnú skutočnú hmotnosť, rozmery, doručovaciu oblasť alebo inú cenotvornú skutočnosť, môže byť cena dodatočne upravená podľa podmienok Prepravcu a článku 8.

5.6. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov o Zásielke a za škodu a náklady spôsobené nesprávnymi údajmi, nevhodným balením, zakázaným obsahom alebo porušením podmienok Prepravcu.

5.7. Osobitné poistenie Zásielky sa uplatní iba vtedy, ak bolo objednané alebo dohodnuté a sú splnené podmienky príslušného Prepravcu.

5.8. Reklamáciu fyzickej prepravy Objednávateľ uplatňuje voči NEOSHIP podľa Reklamačného poriadku. NEOSHIP ju následne uplatní voči Prepravcovi v rozsahu, v akom je na to podľa ich zmluvného vzťahu oprávnený. Ak Prepravca reklamáciu uzná formou dobropisu alebo náhrady, NEOSHIP zodpovedajúcu sumu pripíše Objednávateľovi na Kreditový účet alebo ju vysporiada iným dohodnutým spôsobom. Tým nie je dotknutý samostatný nárok Objednávateľa voči NEOSHIP z porušenia vlastnej povinnosti NEOSHIP.

5.9. Dobierkové sumy sú štandardne poukazované Prepravcom priamo na účet Objednávateľa podľa nastavenia služby a podmienok Prepravcu. Ak sa dobierková suma výnimočne v dôsledku nesprávneho nastavenia alebo inej chyby pripíše na účet NEOSHIP, NEOSHIP ju po jej identifikácii poukáže Objednávateľovi najneskôr do 5 Pracovných dní od pripísania na účet NEOSHIP, ak jej vyplatenie nebráni právna alebo technická prekážka.

5.10. Za platbu dobierky platobnou kartou alebo inú doplnkovú službu môže byť účtovaný poplatok podľa Cenníka alebo podmienok Prepravcu.

5.11. Reklamácie dobierok sa uplatňujú podľa Reklamačného poriadku a podmienok príslušného Prepravcu.

Článok 6 – Verzie služby a ich zmena

6.1. Platforma môže byť poskytovaná vo Verzii Základ a Verzii Prémium, ktoré sa líšia funkciami, cenovými podmienkami alebo rozsahom podpory podľa aktuálneho Cenníka.

6.2. Objednávateľ môže požiadať o zmenu Verzie prostredníctvom Klientskeho účtu, e-mailom alebo iným preukázateľným spôsobom. NEOSHIP je oprávnený overiť oprávnenosť osoby, ktorá požiadavku zadala.

6.3. Ak Servisná zmluva výslovne neurčuje inak, zmena Verzie je zmluvnými stranami vopred dohodnutým mechanizmom a nevyžaduje samostatný písomný dodatok. Zmena sa zaznamená v Klientskom účte alebo iným preukázateľným spôsobom.

6.4. Cenové a funkčné podmienky novej Verzie sa uplatnia do budúcnosti od okamihu účinnosti zmeny potvrdeného NEOSHIP.

6.5. Prechod na vyššiu Verziu sa vykoná na základe žiadosti Objednávateľa a potvrdenia NEOSHIP. Prechod na nižšiu Verziu je možný, ak tomu nebráni individuálna viazanosť, už objednané plnenie alebo iná osobitne dohodnutá podmienka.

6.6. Zmena Verzie nemení ostatné práva a povinnosti vzniknuté pred jej účinnosťou.

6.7. Aktuálny rozsah funkcií, poplatkov a parametrov Kreditu pre jednotlivé Verzie je uvedený v Cenníku alebo Platforme; individuálne dojednanie má prednosť.

Článok 7 – Registrácia, uzatvorenie a trvanie Zmluvy

7.1. Zmluva sa štandardne uzatvára elektronicky. Písomná Servisná zmluva sa používa iba vtedy, ak sa na tom zmluvné strany dohodnú alebo ak je potrebné individuálne zachytiť osobitné podmienky.

7.2. Pred odoslaním registrácie NEOSHIP sprístupní Objednávateľovi VOP, Cenník, Reklamačný poriadok a POPY spôsobom umožňujúcim ich uloženie a reprodukciu.

7.3. Objednávateľ uvedie pravdivé, úplné a aktuálne identifikačné, fakturačné a kontaktné údaje vrátane IČO alebo iného podnikateľského identifikátora a zabezpečí, aby osoba vykonávajúca registráciu bola oprávnená konať v jeho mene. Registráciou zároveň potvrdzuje, že Zmluvu uzatvára v súvislosti so svojou podnikateľskou alebo profesionálnou činnosťou a nekoná ako spotrebiteľ.

7.4. Objednávateľ aktívne potvrdí akceptáciu VOP, Cenníka a Reklamačného poriadku. Vo vzťahu k POPY potvrdzuje oboznámenie sa s informáciami o spracúvaní osobných údajov; nejde o súhlas so spracúvaním osobných údajov.

7.5. Odoslanie registračného formulára a akceptácia dokumentov predstavujú návrh Objednávateľa na uzatvorenie Zmluvy. Ak sa podľa Cenníka uplatňuje Aktivačný poplatok, NEOSHIP môže podmieniť aktiváciu jeho úhradou. Samotné odoslanie formulára neznamená povinnosť NEOSHIP registráciu prijať.

7.6. Zmluva je uzatvorená doručením potvrdenia NEOSHIP o prijatí registrácie a uzatvorení Zmluvy, prípadne aktiváciou Klientskeho účtu, ak potvrdenie výslovne uvádza, že aktivácia predstavuje prijatie návrhu. Pri písomnej Servisnej zmluve vzniká Zmluva jej podpisom oboma stranami alebo iným dohodnutým spôsobom.

7.7. NEOSHIP môže registráciu odmietnuť najmä pri neúplných alebo nepravdivých údajoch, dôvodnom podozrení na protiprávne alebo podvodné využitie, nesplnení podmienok Prepravcu, neuhradení dohodnutého Aktivačného poplatku alebo ak z technických, bezpečnostných či kapacitných dôvodov nemôže službu riadne poskytovať. Ak NEOSHIP registráciu neprijme a Aktivačný poplatok už bol uhradený, vráti ho, ak Objednávateľovi nevznikol iný splatný záväzok voči NEOSHIP.

7.8. NEOSHIP spravidla zriadi Klientsky účet do 7 Pracovných dní po splnení podmienok aktivácie.

7.9. Objednávateľ je povinný chrániť prihlasovacie a API údaje a bezodkladne oznámiť ich zneužitie alebo bezpečnostný incident. NEOSHIP zodpovedá za bezpečnosť vlastnej Platformy v rozsahu svojich povinností.

7.10. Objednávateľ môže určiť oprávnených používateľov Klientskeho účtu. Úkony vykonané po autentifikácii v Klientskom účte sa považujú za úkony Objednávateľa, ibaže Objednávateľ preukáže, že došlo k neoprávnenému prístupu, za ktorý nezodpovedá.

7.11. Objednávateľ zabezpečí, aby mal právny základ na poskytnutie kontaktných údajov svojich zamestnancov, používateľov alebo iných oprávnených osôb NEOSHIP a aby boli tieto osoby primerane informované.

7.12. NEOSHIP je oprávnený uchovávať elektronické dôkazy o uzatvorení Zmluvy a jednotlivých zmluvných úkonoch, najmä identifikáciu účtu, dátum a čas, obsah a verziu dokumentov a primerané technické logy, a to v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov.

7.13. Aktivácia API alebo Konektora sama osebe nemení dohodnutý režim vo vzťahu k Prepravcovi.

7.14. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, ak individuálna dohoda neurčuje inak.

Článok 8 – Cena, Kreditový účet, platobné podmienky, opakované platby a dofakturácia

8.1. Objednávateľ platí NEOSHIP Odmenu za vlastné služby. V Režime cez zmluvy NEOSHIP platí aj Cenu prepravy, doplnkové služby, príplatky a Dodatočné náklady Prepravcu podľa Cenníka. V Režime s vlastnými zmluvami platí Cenu prepravy priamo Prepravcovi.

8.2. Odmena môže pozostávať najmä z Aktivačného poplatku, Poplatku za napojenie na Prepravcu, Servisného poplatku, poplatku za spracovanie alebo Generovanie štítku, ceny integračných a programátorských prác, podpory a ďalších položiek uvedených v Cenníku.

8.3. Ak nie je uvedené inak, ceny sú bez DPH; DPH sa účtuje podľa právnych predpisov účinných ku dňu vzniku daňovej povinnosti.

8.4. Kredit je preddavkom na budúce plnenia. Minimálna výška Kreditu, suma rezervovaná na jednotlivú Zásielku, spúšťacie úrovne a prípadné vzorce na určenie potrebného Kreditu sú uvedené v Cenníku alebo Platforme a môžu sa líšiť podľa Verzie a režimu služby.

8.5. Ak stav Kreditu nepostačuje na požadovanú službu alebo rezerváciu, NEOSHIP môže do jeho doplnenia obmedziť Generovanie štítkov, nové Objednávky prepravy alebo inú funkciu, pri ktorej sa Kredit vyžaduje.

8.6. Kreditový účet má evidenčný charakter. Objednávateľ môže v Platforme sledovať jeho stav, pohyby a rezervácie a požiadať o primeraný výpis.

8.7. Objednávateľ súhlasí s vystavovaním a doručovaním faktúr elektronicky na oznámený fakturačný e-mail alebo prostredníctvom Klientskeho účtu.

8.8. NEOSHIP vystavuje daňové a účtovné doklady v súlade s právnymi predpismi. K prijatým preddavkom vystaví príslušný doklad podľa uplatniteľných daňových pravidiel a spravidla raz mesačne vykoná vyúčtovanie prijatých preddavkov s reálne dodanými službami a cenami zúčtovanými prostredníctvom Platformy. NEOSHIP je oprávnený čerpať Kredit v rozsahu splatných alebo zúčtovaných plnení.

8.9. Ak vznikne záporný zostatok Kreditu alebo suma na doplatenie, Objednávateľ ju uhradí v lehote splatnosti príslušnej faktúry alebo výzvy.

8.10. Ak nie je dohodnuté inak, splatnosť faktúry vystavenej mimo automatického čerpania Kreditu je 14 kalendárnych dní od doručenia.

8.11. Objednávateľ oznámi zistenú chybu faktúry bez zbytočného odkladu, spravidla do 3 Pracovných dní od jej doručenia. Zmeškanie tejto orientačnej lehoty samo osebe nespôsobuje zánik oprávneného nároku. Nespornú časť faktúry je Objednávateľ povinný uhradiť včas.

8.12. Objednávateľ nie je oprávnený jednostranne započítať spornú pohľadávku voči pohľadávke NEOSHIP, pokiaľ ju NEOSHIP písomne neuznal alebo nebola právoplatne priznaná; tým nie sú dotknuté kogentné zákonné pravidlá.

Opakované platby

8.13. Objednávateľ môže aktivovať automatické dobíjanie Kreditu prostredníctvom podporovaného poskytovateľa platobných služieb. Parametre aktivácie, minimálnej úrovne a sumy dobitia sa zobrazia v Platforme pred aktiváciou.

8.14. Aktivácia sa vykoná spôsobom požadovaným príslušným poskytovateľom platobných služieb a Objednávateľom zvolené nastavenie predstavuje jeho pokyn na následné platby v rozsahu technicky umožnenom platobnou službou.

8.15. NEOSHIP neuchováva úplné údaje o platobnej karte, ak ich spracúva príslušný poskytovateľ platobnej služby. Podrobnosti sú uvedené v POPY a podmienkach platobnej služby.

8.16. Objednávateľ môže automatické dobíjanie kedykoľvek deaktivovať v Platforme alebo oznámením NEOSHIP. Deaktivácia nemá vplyv na platby riadne vykonané pred jej účinnosťou.

8.17. O uskutočnenej platbe bude Objednávateľ informovaný spôsobom dostupným v Platforme alebo poskytovateľom platobnej služby.

Dodatočné náklady Prepravcu

8.18. Ak Prepravca dodatočne a oprávnene vyúčtuje náklad, príplatok alebo korekciu viazanú na Zásielku Objednávateľa, vrátane príplatku súvisiaceho s krehkou, nebezpečnou, hodnotnou, nadrozmernou alebo inak osobitnou Zásielkou, je NEOSHIP v Režime cez zmluvy NEOSHIP oprávnený zodpovedajúcu sumu doúčtovať Objednávateľovi. Ak ide o takýto príplatok alebo náklad Prepravcu preúčtovaný v nezmenenej výške, NEOSHIP k nemu nepripočítava osobitnú maržu, ak Cenník výslovne neurčuje inak.

8.19. Doúčtovanie sa môže uskutočniť aj v neskoršom zúčtovacom období, ako bola vykonaná pôvodná preprava, podľa toho, kedy Prepravca náklad vyúčtuje NEOSHIP.

8.20. Na požiadanie Objednávateľa NEOSHIP primeraným spôsobom preukáže dôvod a výšku Dodatočného nákladu Prepravcu, najmä výpisom príslušných položiek vyúčtovania Prepravcu; NEOSHIP nie je povinný sprístupniť dôverné zmluvné alebo cenové podmienky dohodnuté s Prepravcom.

8.21. Dodatočný náklad Prepravcu možno Objednávateľovi doúčtovať najneskôr do 12 mesiacov odo dňa obstarania alebo zadania prepravy príslušnej Zásielky, podľa režimu služby. Po uplynutí tejto lehoty sa zmluvné právo NEOSHIP na doúčtovanie podľa tohto článku neuplatní, tým nie sú dotknuté nároky vzniknuté z podvodu alebo úmyselného konania Objednávateľa.

Zmeny cien

8.22. NEOSHIP môže Verejný Cenník primerane meniť z objektívnych dôvodov, najmä pri zmene nákladov, inflácie, cien dodávateľov alebo Prepravcov, technického rozsahu služby, právnych požiadaviek alebo obchodného modelu služby.

8.23. Zmenu podľa bodu 8.22 oznámi Objednávateľovi e-mailom spôsobom podľa článku 17 spravidla najmenej 14 kalendárnych dní pred účinnosťou; súčasne ju môže zverejniť v Klientskom účte alebo na webovom sídle.

8.24. Ak je zmena vyvolaná zmenou ceny alebo podmienok Prepravcu, ktorá nadobúda účinnosť v kratšej lehote, môže NEOSHIP zmenu premietnuť s kratším predstihom, nie však spravidla kratším ako 7

kalendárnych dní. Ak samotný Prepravca oznámi zmenu v ešte kratšej lehote alebo s okamžitou účinnosťou, NEOSHIP ju môže premietnuť v nevyhnutnom rozsahu od okamihu, keď sa voči NEOSHIP uplatňuje, a bez zbytočného odkladu o tom Objednávateľa informuje.

8.25. Za zmenu ceny vyžadujúcu oznámenie podľa bodov 8.22 až 8.24 sa nepovažuje zmena výšky príplatku alebo inej cenovej zložky, ktorá je v Cenníku transparentne určená odkazom na pravidlá, cenník alebo index Prepravcu alebo inej tretej osoby, najmä palivový, mýtny, sezónny alebo rizikový príplatok. Takáto zložka sa uplatní vo výške platnej podľa príslušného pravidla v deň zadania alebo vykonania prepravy podľa Cenníka.

8.26. Ak Objednávateľ nesúhlasí so zmenou podľa bodov 8.22 až 8.24, môže Zmluvu mimoriadne vypovedať tak, aby výpoveď bola NEOSHIP doručená najneskôr deň pred účinnosťou zmeny. Zmluva zanikne dňom bezprostredne predchádzajúcim účinnosti zmeny, ak Objednávateľ neurčí neskorší prípustný deň. Ak Zmluvu takto neukončí, od dátumu účinnosti sa uplatnia nové cenové podmienky ako zmluvnými stranami vopred dohodnutý mechanizmus zmeny ceny počas trvania Zmluvy.

8.27. Zmena ceny nepôsobí spätne na plnenia poskytnuté pred jej účinnosťou, okrem Dodatočných nákladov Prepravcu podľa bodov 8.18 až 8.21, ktoré vzniknú alebo sú vyčíslené neskôr za podmienok uvedených v tomto článku.

8.28. Individuálny Cenník sa môže meniť rovnakým mechanizmom, ak v ňom nie je výslovne uvedené, že konkrétna cena je fixná počas určitého obdobia alebo za podmienky splnenia dohodnutého minimálneho objemu. Pri fixnej cene sa uplatnia podmienky fixácie a následky nesplnenia objemu uvedené v Individuálnom Cenníku alebo individuálnej dohode. Ak individuálna cena nebola výslovne fixovaná a bola vypočítaná podľa deklarovaného objemu, môže ju NEOSHIP primerane upraviť do budúcnosti, ak sa skutočný objem podstatne odchýli od deklarovaného; uplatní sa oznamovací a výpovedný mechanizmus podľa bodov 8.23 až 8.26.

Článok 9 – Práva a povinnosti zmluvných strán

9.1. Objednávateľ používa Platformu iba v rozsahu Zmluvy, zvolenej Verzie, konkrétneho režimu, právnych predpisov a podmienok Prepravcov.

9.2. Objednávateľ nesmie Platformu používať protiprávne, podvodne, na zásah do práv tretích osôb, na obchádzanie bezpečnostných prvkov, neoprávnený prístup alebo iný účel nezlučiteľný so Zmluvou.

9.3. Objednávateľ zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť údajov o Zásielkach, odosielateľoch, príjemcoch, dobierke, hmotnosti, rozmeroch a ostatných údajov, ktoré zadáva alebo prenáša do Platformy.

9.4. Objednávateľ dodržiava podmienky Prepravcov, najmä pravidlá balenia, vylúčený obsah, hmotnostné a rozmerové limity a požiadavky na údaje a dokumentáciu. Ak Zásielka obsahuje krehký, hodnotný, nebezpečný tovar vrátane tovaru podliehajúceho ADR alebo iným osobitným pravidlám, nadrozmerný alebo inak osobitný obsah, Objednávateľ je povinný túto vlastnosť pravdivo a úplne deklarovať, zvoliť požadovanú doplnkovú službu alebo osobitný režim a Zásielku odovzdať iba Prepravcovi, ktorý takýto obsah podľa svojich aktuálnych podmienok prijíma.

9.5. V Režime s vlastnými zmluvami komunikuje Objednávateľ s Prepravcom priamo v rozsahu svojej zmluvy. V Režime cez zmluvy NEOSHIP nesmie bez súhlasu NEOSHIP meniť voči Prepravcovi podmienky, ktoré by zasiahli do zmluvného vzťahu alebo povinností NEOSHIP voči Prepravcovi.

9.6. Objednávateľ zodpovedá za vlastnú časť implementácie API, Konektorov a svojich informačných systémov. NEOSHIP zodpovedá za svoju Platformu, dokumentované rozhrania a vlastnú integračnú vrstvu v rozsahu Zmluvy.

9.7. Objednávateľ bez zbytočného odkladu oznámi NEOSHIP zneužitie účtu, bezpečnostný incident, nárok tretej osoby alebo výzvu orgánu verejnej moci, ktoré môžu mať vplyv na poskytovanie služby.

9.8. NEOSHIP poskytuje služby s primeranou odbornou starostlivosťou a zabezpečuje oprávnenie používať Platformu v rozsahu podľa Zmluvy. Ak nebola individuálne dohodnutá SLA, nezaručuje konkrétne percento dostupnosti alebo pevnú dobu odstránenia poruchy.

9.9. NEOSHIP môže Platformu aktualizovať a technicky meniť, ak tým bez primeraného dôvodu podstatne nezníži dohodnutý rozsah služby. O podstatnej zmene bude Objednávateľa primerane informovať, ak je to možné.

9.10. NEOSHIP môže na plnenie vlastných povinností využívať tretie osoby a infraštruktúru. Tým nie je dotknutá jeho zodpovednosť za vlastné zmluvné povinnosti; samostatné plnenie fyzickej prepravy Prepravcom sa posudzuje podľa článkov 3 až 5 a článku 10.

9.11. Poruchu alebo vadu vlastnej služby NEOSHIP Objednávateľ nahlási bez zbytočného odkladu prostredníctvom klientskeho servisu alebo funkcionality Platformy s dostatočným popisom a dostupnými podkladmi.

9.12. NEOSHIP začne reklamovanú technickú vadu preverovať bez zbytočného odkladu a vynaloží primerané úsilie na jej odstránenie. Pevná reakčná alebo opravná lehota platí iba vtedy, ak bola individuálne dohodnutá. Ak sa preukáže, že problém bol spôsobený výlučne systémom alebo zásahom Objednávateľa alebo tretej osoby mimo sféry NEOSHIP, môže NEOSHIP účtovať diagnostické práce, ak ich cena vyplýva z Cenníka alebo bola vopred dohodnutá.

Článok 10 – Zodpovednosť za škodu

10.1. Každá zmluvná strana zodpovedá za škodu spôsobenú porušením svojej zmluvnej alebo zákonnej povinnosti za podmienok príslušných právnych predpisov. Náhrada sa poskytuje iba v rozsahu príčinnej súvislosti medzi porušením povinnosti a vzniknutou škodou.

10.2. V Režime s vlastnými zmluvami NEOSHIP nezodpovedá za fyzické vykonanie prepravy Prepravcom, za jeho omeškanie, poškodenie alebo stratu Zásielky ani za vyúčtovanie Prepravcu; tým nie je dotknutá zodpovednosť NEOSHIP za vlastnú chybu Platformy alebo iné vlastné porušenie Zmluvy.

10.3. V Režime cez zmluvy NEOSHIP zodpovedá za riadne plnenie vlastných povinností súvisiacich so zadaním a administráciou prepravy. Za samotné vykonanie fyzickej prepravy zodpovedá Prepravca podľa zákona a svojich podmienok, pokiaľ kogentný predpis alebo vlastné porušenie povinnosti NEOSHIP nezakladá zodpovednosť NEOSHIP.

10.4. NEOSHIP nezodpovedá v rozsahu, v akom škoda vznikla v dôsledku nesprávnych alebo neúplných údajov, pokynov alebo balenia Objednávateľa, prirodzenej povahy obsahu Zásielky, zakázaného obsahu, neoprávneného použitia účtu, nesprávnej implementácie na strane Objednávateľa alebo nedostatočného Kreditu.

10.5. Zodpovednosť sa vylučuje alebo obmedzuje v rozsahu, v akom sú splnené podmienky okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka. Samotná skutočnosť, že NEOSHIP využije na plnenie tretiu osobu, ho nezbavuje zodpovednosti za jeho vlastné povinnosti.

10.6. NEOSHIP nezodpovedá za samostatnú nedostupnosť systému Prepravcu, platobnej služby, Konektora alebo iného externého systému, ak bola výlučnou príčinou škody a NEOSHIP neporušil svoju vlastnú povinnosť.

10.7. Rozsah náhrady škody sa riadi príslušnými právnymi predpismi, vrátane pravidiel o príčinnej súvislosti, predvídateľnosti a rozsahu nahrádzanej škody.

10.8. Poškodená strana je povinná vykonať primerané opatrenia na odvrátenie alebo zníženie škody.

10.9. Nároky týkajúce sa fyzickej prepravy v Režime cez zmluvy NEOSHIP sa uplatňujú podľa článku 11 a Reklamačného poriadku. Plnenie uznané Prepravcom sa Objednávateľovi odovzdá alebo zúčtuje podľa Reklamačného poriadku; tým nie je dotknutý samostatný nárok z vlastného porušenia povinnosti NEOSHIP.

10.10. Objednávateľ nahradí NEOSHIP priamu škodu a účelne vynaložené náklady, ktoré NEOSHIP vzniknú v príčinnej súvislosti s porušením Zmluvy Objednávateľom, najmä v dôsledku nepravdivých alebo neúplných údajov, nesprávnej deklarácie obsahu alebo vlastností Zásielky, zakázaného alebo osobitne regulovaného obsahu, nevhodného balenia, chýbajúceho právneho titulu na poskytnutie osobných údajov alebo porušenia podmienok Prepravcu, vrátane sankcií, pokút, príplatkov alebo doúčtovaní, ktoré Prepravca uplatní voči NEOSHIP z dôvodu porušenia podmienok Objednávateľom, a vrátane účelne

vynaložených nákladov právneho zastúpenia. Toto ustanovenie sa neuplatní v rozsahu, v akom škodu alebo náklad spôsobil NEOSHIP.

10.11. Ak a v rozsahu, v akom je takéto obmedzenie podľa kogentných právnych predpisov prípustné, celková súhrnná zodpovednosť NEOSHIP za všetky nároky na náhradu škody vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou v priebehu obdobia 12 po sebe nasledujúcich mesiacov nepresiahne 1 000 EUR. Do tohto limitu sa nezahŕňa peňažné plnenie alebo dobropis poskytnutý Prepravcom, ktorý NEOSHIP iba odovzdáva alebo zúčtuje Objednávateľovi podľa Reklamačného poriadku. Limit sa neuplatní v rozsahu, v akom právny predpis obmedzenie alebo vylúčenie zodpovednosti nepripúšťa. Neplatnosť, neúčinnosť alebo nevykonateľnosť tohto bodu nemá vplyv na ostatné ustanovenia tohto článku.

Článok 11 – Reklamácie

11.1. Reklamačný poriadok tvorí súčasť zmluvnej dokumentácie a upravuje proces uplatnenia a vybavenia reklamácií; v procesných otázkach reklamácie má prednosť pred všeobecnou úpravou týchto VOP.

11.2. Reklamácie sa podľa ich povahy rozlišujú na reklamácie vlastných služieb NEOSHIP, reklamácie vyúčtovania NEOSHIP a reklamácie fyzickej prepravy.

11.3. Vadu vlastnej služby alebo vyúčtovania NEOSHIP uplatňuje Objednávateľ priamo voči NEOSHIP podľa Reklamačného poriadku.

11.4. V Režime s vlastnými zmluvami uplatňuje Objednávateľ reklamáciu fyzickej prepravy alebo vyúčtovania Prepravcu priamo voči Prepravcovi; NEOSHIP poskytne primeranú technickú súčinnosť. Nárok voči NEOSHIP z vlastnej vady Platformy tým nie je dotknutý.

11.5. V Režime cez zmluvy NEOSHIP uplatní Objednávateľ reklamáciu fyzickej prepravy voči NEOSHIP, ktorý ju bez zbytočného odkladu postúpi alebo uplatní voči príslušnému Prepravcovi a poskytne potrebnú súčinnosť.

11.6. Reklamácia musí obsahovať údaje a podklady uvedené v Reklamačnom poriadku. Pri poškodení Objednávateľ zabezpečí, aby bola Zásielka a obal zachovaná na prípadnú obhliadku, ak je to možné.

11.7. Lehoty Prepravcov sa môžu líšiť. Objednávateľ je povinný oznámiť vadu bez zbytočného odkladu tak, aby bolo možné dodržať uplatniteľnú lehotu podľa zákona alebo podmienok Prepravcu.

11.8. Objednávateľ poskytne všetky vyžiadané podklady a súčinnosť. NEOSHIP nezodpovedá za stratu možnosti uplatniť nárok spôsobenú omeškaním alebo neposkytnutím podkladov zo strany Objednávateľa.

11.9. NEOSHIP informuje Objednávateľa o výsledku reklamácie bez zbytočného odkladu po jej vybavení alebo po oznámení výsledku Prepravcom.

11.10. Ak Prepravca v Režime cez zmluvy NEOSHIP uzná nárok a poskytne dobropis alebo náhradu, NEOSHIP zodpovedajúcu sumu po jej prijatí alebo právoplatnom zaúčtovaní bez zbytočného odkladu pripíše na Kreditový účet Objednávateľa; ak je Zmluva skončená alebo sa zmluvné strany dohodnú inak, vysporiada ju vrátením na oznámený bankový účet alebo iným dohodnutým spôsobom. Samostatný nárok voči NEOSHIP z jeho vlastného porušenia tým nie je dotknutý.

11.11. Uplatnenie reklamácie neodkladá splatnosť nesporných súm.

Článok 12 – Ochrana osobných údajov a spracúvanie v mene Objednávateľa

12.1. Zmluvné strany spracúvajú osobné údaje v súlade s GDPR, zákonom č. 18/2018 Z. z. a ďalšími uplatniteľnými predpismi. POPY majú informačný charakter a nepredstavujú súhlas so spracúvaním osobných údajov.

12.2. Rola NEOSHIP sa určuje podľa konkrétneho účelu. NEOSHIP je samostatným prevádzkovateľom najmä pri správe Zmluvy a Klientskeho účtu, fakturácii, bezpečnosti, logoch, plnení právnych povinností, uplatňovaní právnych nárokov a v Režime cez zmluvy NEOSHIP aj v rozsahu, v akom určuje vlastné účely a prostriedky spracúvania potrebné na administráciu prepravy a vzťahu s Prepravcom. Objednávateľ zodpovedá za to, že je oprávnený poskytnúť NEOSHIP osobné údaje príjemcov a odosielateľov a že splnil informačné povinnosti voči dotknutým osobám.

12.3. NEOSHIP vystupuje ako sprostredkovateľ, ak spracúva osobné údaje výlučne v mene a podľa zdokumentovaných pokynov Objednávateľa. Môže ísť najmä o: (a) odosielanie e-mailových alebo iných notifikácií o stave Zásielky, ktoré Objednávateľ aktivuje alebo nastaví (ďalej len „Notifikácie“); (b) technické spracovanie údajov o príjemcovi alebo odosielateľovi pri Generovaní štítkov, prenose údajov Prepravcovi, trackingu, zákazníckej podpore, reklamačných workflow a Konektoroch, ak NEOSHIP pri konkrétnej operácii neurčuje vlastný účel spracúvania; (c) v Režime s vlastnými zmluvami technický prenos údajov Prepravcovi, pokiaľ nejde o spracúvanie na vlastné účely NEOSHIP podľa bodu 12.2. Body 12.4 až 12.14 predstavujú zmluvu o spracúvaní osobných údajov podľa čl. 28 ods. 3 GDPR.

12.4. Predmetom spracúvania je poskytovanie funkcionalít podľa bodu 12.3 počas trvania príslušnej služby a počas nevyhnutnej doby na jej ukončenie, vysporiadanie a zákonné uchovávanie.

12.5. Spracúvané údaje môžu zahŕňať najmä identifikačné a kontaktné údaje odosielateľov a príjemcov, adresné údaje, telefón, e-mail, údaje o Zásielke, tracking, dobierke, komunikácii a reklamácii. Dotknutými osobami sú najmä odosielatelia a príjemcovia Zásielok a kontaktné osoby Objednávateľa. Osobitné kategórie údajov a údaje podľa čl. 10 GDPR nesmú byť do Platformy vkladané, ak to nebolo výslovne dohodnuté a právne odôvodnené.

12.6. Objednávateľ ako prevádzkovateľ zodpovedá za zákonnosť pokynov, právny základ spracúvania, informačné povinnosti, primeranosť rozsahu údajov a ich správnosť.

12.7. NEOSHIP spracúva údaje iba na základe zdokumentovaných pokynov Objednávateľa, vrátane pokynov týkajúcich sa prenosu do tretej krajiny, ak právo nevyžaduje inak. Za zdokumentované pokyny sa považujú najmä nastavenia Klientskeho účtu, API, Konektorov, Zmluva a písomné alebo elektronické požiadavky Objednávateľa. Ak je NEOSHIP povinný spracúvať údaje zo zákona, informuje Objednávateľa pred spracúvaním, ak to zákon nezakazuje. Ak pokyn podľa názoru NEOSHIP porušuje GDPR alebo iný predpis, upozorní na to Objednávateľa a môže jeho vykonanie pozastaviť do vyjasnenia.

12.8. NEOSHIP zabezpečí, aby osoby oprávnené spracúvať údaje boli viazané mlčanlivosťou, a prijme primerané technické a organizačné opatrenia podľa čl. 32 GDPR.

12.9. NEOSHIP s prihliadnutím na povahu spracúvania primerane pomáha Objednávateľovi pri vybavovaní žiadostí dotknutých osôb. Ak dotknutá osoba uplatní právo priamo voči NEOSHIP v rozsahu sprostredkovateľského spracúvania, NEOSHIP požiadavku bez zbytočného odkladu postúpi Objednávateľovi, ak právny predpis nevyžaduje iný postup.

12.10. NEOSHIP poskytne primeranú súčinnosť pri povinnostiach podľa čl. 32 až 36 GDPR. O porušení ochrany osobných údajov týkajúcom sa spracúvania v mene Objednávateľa ho informuje bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o ňom dozvie, a poskytne dostupné informácie potrebné na splnenie jeho oznamovacích povinností.

12.11. Objednávateľ udeľuje NEOSHIP všeobecné písomné povolenie na zapojenie ďalších sprostredkovateľov. Aktuálny zoznam je zverejnený v POPY alebo na osobitnej stránke určenej NEOSHIP. NEOSHIP oznámi zamýšľané pridanie alebo nahradenie ďalšieho sprostredkovateľa spravidla najmenej 14 dní vopred spôsobom podľa článku 17 alebo v Klientskom účte, aby Objednávateľ mohol v odôvodnenom prípade namietať. Ak sa strany v primeranej lehote nedohodnú, Objednávateľ môže bez sankcie ukončiť dotknutú službu alebo Zmluvu; NEOSHIP nie je povinný zmenu odložiť, ak je potrebná na zachovanie služby, bezpečnosti alebo právnej súladnosti.

12.12. NEOSHIP uloží ďalšiemu sprostredkovateľovi povinnosti ochrany osobných údajov zodpovedajúce čl. 28 GDPR a zostáva za jeho plnenie zodpovedný v rozsahu stanovenom GDPR. Prenosy mimo EHP sa vykonajú iba pri splnení kapitoly V GDPR.

12.13. NEOSHIP poskytne Objednávateľovi informácie potrebné na preukázanie splnenia čl. 28 GDPR a umožní primeraný audit po predchádzajúcom oznámení, počas bežných pracovných hodín a spôsobom neohrozujúcim bezpečnosť ani ostatných zákazníkov. Prednosť majú existujúce certifikácie, správy a dokumentácia. Náklady auditu znáša Objednávateľ, ibaže audit preukáže podstatné porušenie povinností NEOSHIP.

12.14. Po skončení sprostredkovateľskej služby NEOSHIP podľa voľby Objednávateľa osobné údaje vráti alebo vymaže, ak právo nevyžaduje ich ďalšie uchovávanie. Údaje, ktoré NEOSHIP spracúva nezávisle ako prevádzkovateľ, môže uchovávať podľa POPY a právnych predpisov.

12.15. Notifikácie nesmú obsahovať priamy marketing, pokiaľ Objednávateľ nezabezpečil osobitný právny základ a splnenie všetkých súvisiacich povinností. Za zákonnosť marketingového obsahu vloženého Objednávateľom zodpovedá Objednávateľ.

Článok 13 – Mlčanlivosť a dôverné informácie

13.1. Za dôverné informácie sa považujú všetky neverejné obchodné, technické, prevádzkové, finančné, bezpečnostné, cenové, zmluvné a organizačné informácie sprístupnené v súvislosti so Zmluvou, vrátane know-how, dokumentácie, API, zákazníckych a prevádzkových dát a podmienok Prepravcov.

13.2. Každá strana použije dôverné informácie iba na plnenie Zmluvy a primerane ich chráni. Tým nie je dotknuté oprávnené použitie anonymizovaných alebo agregovaných údajov podľa bodu 14.8.

13.3. Dôverné informácie možno sprístupniť zamestnancom, poradcom, dodávateľom a ďalším osobám, ktoré ich potrebujú poznať na plnenie Zmluvy a sú viazané primeranou mlčanlivosťou, ako aj Prepravcom, poskytovateľom platobných služieb a Konektorov v rozsahu nevyhnutnom na poskytovanie služby, registráciu Objednávateľa a vykonanie prepravy.

13.4. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informáciu, ktorá je verejne známa bez porušenia Zmluvy, bola prijímajúcej strane preukázateľne známa už pred jej sprístupnením, bola zákonne získaná od tretej osoby bez povinnosti mlčanlivosti alebo bola nezávisle vytvorená bez použitia dôvernej informácie.

13.5. Ak musí strana informáciu sprístupniť zo zákona alebo na základe rozhodnutia orgánu verejnej moci, v dovolenom rozsahu o tom vopred informuje druhú stranu a sprístupní len nevyhnutný rozsah.

13.6. Po skončení Zmluvy strana na požiadanie vráti alebo vymaže dôverné materiály, pokiaľ ich nemusí uchovávať zo zákona, na ochranu právnych nárokov alebo v technických zálohách, ktoré sa štandardne prepisujú.

13.7. Povinnosť mlčanlivosti trvá 5 rokov po skončení Zmluvy; vo vzťahu k obchodnému tajomstvu, know-how, bezpečnostným informáciám a iným informáciám, ktorých povaha vyžaduje dlhšiu ochranu, trvá po dobu, kým majú dôvernú povahu.

13.8. Týmto článkom nie sú dotknuté osobitné pravidlá o ochrane osobných údajov, duševného vlastníctva alebo obchodného tajomstva.

Článok 14 – Duševné vlastníctvo, údaje a prenositeľnosť

14.1. Práva duševného vlastníctva k Platforme, softvéru, API, dokumentácii, databázovej štruktúre, dizajnu a know-how patria NEOSHIP alebo jeho licenčným partnerom.

14.2. NEOSHIP udeľuje Objednávateľovi na dobu trvania Zmluvy nevýhradné, územne neobmedzené, neprevoditeľné a nesublicencovateľné oprávnenie používať Platformu v rozsahu zvolenej Verzie a na účely Zmluvy, ak individuálna dohoda neurčuje inak.

14.3. Prístup oprávnených používateľov Objednávateľa sa nepovažuje za sublicenciu, ak je v súlade so Zmluvou a Objednávateľ za ich konanie zodpovedá.

14.4. Objednávateľ nesmie bez oprávnenia kopírovať alebo obchodne sprístupňovať Platformu tretím osobám, obchádzať technické ochrany, získavať zdrojový kód alebo vykonávať reverzné inžinierstvo, okrem rozsahu, v ktorom takéto obmedzenie nepripúšťa kogentný právny predpis.

14.5. API, dokumentácia a Konektory sa používajú iba na riadne používanie Platformy a integrovaných služieb.

14.6. Údaje Objednávateľa zostávajú jeho údajmi. Objednávateľ udeľuje NEOSHIP počas trvania Zmluvy oprávnenie tieto údaje technicky spracúvať a používať v rozsahu potrebnom na plnenie Zmluvy; po skončení Zmluvy aj v rozsahu nevyhnutnom na vysporiadanie vzájomných nárokov, vybavenie reklamácií, dofakturáciu podľa článku 8, plnenie zákonných povinností a ochranu právnych nárokov.

14.7. Objednávateľ zodpovedá za to, že má práva a právny titul potrebný na vloženie a spracovanie údajov v Platforme.

14.8. NEOSHIP môže používať anonymizované a agregované dáta odvodené z používania Platformy na prevádzku, bezpečnosť, analytiku, štatistiku, kapacitné plánovanie a rozvoj služieb, ak z nich nemožno primerane identifikovať Objednávateľa ani dotknutú osobu a nie je tým porušené obchodné tajomstvo.

Prenositeľnosť a zmena poskytovateľa

14.9. Ak a v rozsahu, v akom sa na Platformu uplatnia pravidlá nariadenia (EÚ) 2023/2854 (Data Act) týkajúce sa služieb spracovania údajov, uplatnia sa body 14.9 až 14.15. Objednávateľ môže pri ukončení služby požiadať o prenos exportovateľných údajov k inému poskytovateľovi, do vlastnej infraštruktúry alebo o ich výmaz.

14.10. Oznámenie o začatí zmeny poskytovateľa alebo exportu môže Objednávateľ doručiť podľa článku 17. Maximálna výpovedná lehota na začatie procesu nepresiahne dva mesiace; ak Zmluva umožňuje kratšiu výpovednú dobu, uplatní sa kratšia.

14.11. NEOSHIP poskytne primeranú súčinnosť pri prenose a počas prechodného obdobia zachová v primeranom rozsahu kontinuitu služby a bezpečnosť. Povinné prechodné obdobie nepresiahne 30 kalendárnych dní, pokiaľ Data Act nepripúšťa a technická nemožnosť nevyžaduje dlhšie obdobie; Objednávateľ môže prechodné obdobie raz primerane predĺžiť v rozsahu podľa uplatniteľného práva.

14.12. Prenositeľné údaje zahŕňajú najmä údaje vytvorené alebo vložené Objednávateľom a údaje vzniknuté používaním Platformy, ktoré sú dostupné na export, najmä zoznamy Zásielok, údaje o trackingu a stave Zásielok, údaje o vyplatených dobierkach, exportovateľné reporty a nastavenia v rozsahu technicky dostupnom. Interné bezpečnostné logy, zdrojový kód, algoritmy, neverejné cenové modely, údaje chránené právami tretích osôb a informácie tvoriace obchodné tajomstvo NEOSHIP alebo tretej osoby sa neexportujú, pokiaľ ich sprístupnenie nevyžaduje kogentné právo.

14.13. Export je dostupný najmä prostredníctvom funkcií Platformy do bežne používaných elektronických formátov, cez dokumentované API a prípadne podporované integračné rozhrania. Aktuálna API dokumentácia je dostupná na https://doc.apiserver.neoship.sk/; návody a informácie o exporte sú dostupné na https://www.neoship.sk/navody/. NEOSHIP vedie alebo sprístupní aktuálny online register dátových štruktúr a formátov v rozsahu požadovanom Data Act.

14.14. Po skončení prechodného obdobia umožní NEOSHIP Objednávateľovi prístup k exportovateľným údajom na ich získanie najmenej počas 30 kalendárnych dní, ak sa strany nedohodnú na dlhšej lehote. Po jej uplynutí môže údaje vymazať, s výnimkou údajov, ktoré je oprávnený alebo povinný ďalej uchovávať podľa Zmluvy, POPY alebo zákona.

14.15. NEOSHIP nebude účtovať poplatok za zmenu poskytovateľa alebo export v rozsahu, v akom jeho účtovanie zakazuje Data Act. Ak právne predpisy dočasne pripúšťajú určitý poplatok, môže byť účtovaný iba v prípustnom a vopred transparentne oznámenom rozsahu.

Článok 15 – Omeškanie Objednávateľa a pozastavenie služieb

15.1. Pri omeškaní Objednávateľa s peňažným záväzkom má NEOSHIP nárok na zákonný úrok z omeškania podľa príslušných právnych predpisov, ak nebola individuálne dohodnutá iná prípustná sadzba.

15.2. NEOSHIP má pri omeškaní zároveň nárok na paušálnu náhradu nákladov spojených s uplatnením pohľadávky v zákonnej výške, ak sú splnené zákonné podmienky.

15.3. Ak je Objednávateľ v omeškaní s úhradou splatného záväzku dlhšie ako 15 kalendárnych dní, môže NEOSHIP po predchádzajúcom upozornení primerane obmedziť alebo pozastaviť službu až do úhrady. Predchádzajúce upozornenie sa nevyžaduje, ak je okamžité pozastavenie primerane potrebné na ochranu majetkových alebo bezpečnostných záujmov NEOSHIP alebo ak dlh v dôsledku pokračujúceho využívania služby rýchlo narastá.

15.4. Oprávnené pozastavenie služby nezbavuje Objednávateľa povinnosti uhradiť už vzniknuté záväzky a NEOSHIP nezodpovedá za nemožnosť vytvárať nové Objednávky prepravy počas oprávneného pozastavenia; tým nie je dotknutá zodpovednosť NEOSHIP za vlastné porušenie Zmluvy.

15.5. Týmto článkom nie je dotknuté právo na náhradu škody ani právo ukončiť Zmluvu podľa článku 16.

Článok 16 – Pozastavenie a zánik Zmluvy

16.1. NEOSHIP môže dočasne pozastaviť alebo obmedziť službu najmä z dôvodu údržby alebo aktualizácie, bezpečnostného incidentu, podozrenia na podvod alebo protiprávne použitie, porušenia Zmluvy alebo podmienok Prepravcu, neposkytnutia súčinnosti, nedostatočného Kreditu alebo omeškania podľa článku 15, rozhodnutia orgánu verejnej moci alebo bezprostredného rizika škody.

16.2. Ak je to možné a primerané, NEOSHIP vopred oznámi dôvod a predpokladané trvanie pozastavenia. V naliehavom prípade môže konať bez predchádzajúceho oznámenia. Pozastavenie trvá iba po dobu potrebnú na odstránenie dôvodu. Pozastavenie z dôvodov na strane Objednávateľa nemá vplyv na jeho povinnosť hradiť pravidelné poplatky podľa Cenníka, ak Cenník alebo individuálna dohoda neurčuje inak.

16.3. Zmluvu uzatvorenú na dobu neurčitú môže ktorákoľvek strana vypovedať bez uvedenia dôvodu s jednomesačnou výpovednou dobou, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede, ak individuálna dohoda neurčuje inak.

16.4. Od Zmluvy možno odstúpiť v prípadoch ustanovených zákonom, týmito VOP alebo individuálnou dohodou. Pri napraviteľnom podstatnom porušení sa pred odstúpením poskytne primeraná lehota na nápravu, ak vzhľadom na povahu porušenia možno nápravu spravodlivo požadovať. Účinky odstúpenia a vysporiadanie už poskytnutých plnení sa riadia príslušnými právnymi predpismi a ustanoveniami Zmluvy, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po jej skončení.

16.5. Za podstatné porušenie Zmluvy Objednávateľom sa považuje najmä: protiprávne alebo podvodné používanie služby; závažné narušenie bezpečnosti Platformy alebo API; opakované alebo závažné porušenie podmienok Prepravcu ohrozujúce zmluvné vzťahy NEOSHIP; poskytnutie závažne nepravdivých údajov; odmietnutie nevyhnutnej súčinnosti ani po výzve; alebo podstatné omeškanie s platbou ani po primeranej dodatočnej lehote.

16.6. Dodatočná lehota na nápravu sa nevyžaduje, ak porušenie nie je napraviteľné alebo ak ide o úmyselný útok na systém, podvod, závažný bezpečnostný incident alebo inú situáciu, pri ktorej nemožno od NEOSHIP spravodlivo požadovať pokračovanie Zmluvy.

16.7. Objednávateľ môže Zmluvu mimoriadne vypovedať aj pri zmene ceny podľa článku 8 alebo zmene VOP podľa článku 18 za podmienok tam uvedených.

16.8. Dôsledky konkurzu, reštrukturalizácie, likvidácie alebo iného insolvenčného konania sa riadia príslušnými právnymi predpismi. Zmluva sa neukončí automaticky iba z dôvodu začatia takého konania, ak kogentné právo taký účinok nepripúšťa.

16.9. Po skončení Zmluvy nemožno zadávať nové Objednávky prepravy; NEOSHIP môže Klientsky účet obmedziť alebo deaktivovať. Už zadané Zásielky sa dokončia alebo vysporiadajú v rozsahu, v akom je to možné a primerané.

16.10. Po skončení Zmluvy NEOSHIP vykoná konečné zúčtovanie Kreditového účtu a kladný zostatok, ktorý nebol oprávnene použitý na splatné alebo zúčtované plnenia, vráti Objednávateľovi najneskôr do 2 mesiacov od skončenia Zmluvy. Počas tejto lehoty môže NEOSHIP zadržať primeranú časť Kreditu ako rezervu na očakávané Dodatočné náklady Prepravcov; výška rezervy sa určí primerane podľa objemu Zásielok, historických doúčtovaní a rozumne predvídateľných nákladov konkrétneho Objednávateľa. Po konečnom zúčtovaní sa nevyužitá časť rezervy vráti bez zbytočného odkladu. Tým nie je dotknuté právo dofakturovať oprávnený Dodatočný náklad v lehote podľa bodu 8.21, ak sa o ňom NEOSHIP dozvie neskôr.

16.11. Skončením Zmluvy nezanikajú nároky na zaplatenie, vyúčtovanie, náhradu škody, mlčanlivosť, ochranu osobných údajov, duševné vlastníctvo, reklamácie, dofakturáciu ani iné ustanovenia, ktoré majú podľa svojej povahy trvať aj po skončení Zmluvy. Prenositeľnosť a výstup dát sa riadia aj článkom 14.

Článok 17 – Doručovanie a elektronická komunikácia

17.1. Zmluvné strany komunikujú najmä e-mailom, prostredníctvom Klientskeho účtu alebo iným dohodnutým elektronickým kanálom.

17.2. Bežné prevádzkové oznámenia možno doručovať e-mailom alebo v Klientskom účte. Oznámenia o podstatných zmluvných alebo ekonomických zmenách sa doručujú e-mailom; súčasne môžu byť sprístupnené v Klientskom účte.

17.3. Ak Zmluva vyžaduje písomnú formu a zákon alebo individuálna dohoda nevyžaduje prísnejšiu formu, môže byť zachovaná elektronickým úkonom, ktorý umožňuje zachytenie jeho obsahu a určenie osoby, ktorá ho vykonala. Tým nie sú dotknuté individuálne dohody o kvalifikovanom alebo inom osobitnom podpise.

17.4. E-mail sa považuje za doručený dňom potvrdenia prijatia alebo najneskôr druhý Pracovný deň po jeho odoslaní na poslednú oznámenú e-mailovú adresu, ak odosielateľ nedostane správu o technickom nedoručení a adresát nepreukáže objektívnu technickú prekážku mimo svojej kontroly. Ak odosielateľ dostane správu o nedoručení, oznámenie doručí opätovne iným spôsobom podľa bodu 17.1 alebo doporučenou poštou na sídlo adresáta zapísané v príslušnom registri; ak sa poštová zásielka vráti ako nedoručiteľná z dôvodov na strane adresáta, považuje sa za doručenú dňom jej vrátenia odosielateľovi, ak zákon neustanovuje inak.

17.5. Oznámenie sprístupnené iba v Klientskom účte sa považuje za doručené okamihom jeho sprístupnenia, ak tieto VOP výslovne umožňujú doručenie len týmto spôsobom. Právne významné oznámenie sa inak zašle aj e-mailom.

17.6. Objednávateľ je povinný udržiavať kontaktné údaje aktuálne a pravidelne kontrolovať oznámenú e-mailovú schránku. Následky neoznámenia zmeny kontaktu znáša Objednávateľ.

17.7. Výpoveď, odstúpenie, námietku proti zmene alebo iné právne významné oznámenie Objednávateľa možno zaslať na klientservis@neoship.sk, ak VOP alebo Zmluva neurčuje inak. Musí byť odoslané z kontaktnej e-mailovej adresy evidovanej pre zmluvnú komunikáciu alebo osobou oprávnenou konať za Objednávateľa; NEOSHIP môže primerane overiť pravosť a oprávnenie osoby.

17.8. NEOSHIP je oprávnený uchovávať primerané záznamy o doručovaní, akceptáciách a zmluvných úkonoch na účely preukázania ich uskutočnenia a ochrany právnych nárokov v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov.

17.9. Ak zákon alebo individuálna dohoda vyžaduje osobitnú formu alebo spôsob doručenia, má takáto požiadavka prednosť.

Článok 18 – Zmeny VOP

18.1. NEOSHIP môže VOP primerane meniť z objektívnych dôvodov, najmä pri zmene právnych predpisov alebo rozhodnutí orgánov, rozsahu alebo technického spôsobu poskytovania služby, funkcií Platformy, spolupráce s Prepravcami alebo dodávateľmi, bezpečnostných požiadaviek, ochrany pred zneužitím, obchodných alebo administratívnych procesov alebo pri potrebe spresniť, opraviť alebo zosúladiť znenie VOP. Rozsah zmeny musí zodpovedať jej dôvodu.

18.2. Nové znenie VOP NEOSHIP oznámi Objednávateľovi spôsobom podľa článku 17 spravidla najmenej 14 kalendárnych dní pred účinnosťou. Oznámenie uvedie dátum účinnosti a primeraný prehľad podstatných zmien a sprístupní úplné nové znenie vo forme umožňujúcej uloženie a reprodukciu.

18.3. Ak zmena podstatne mení práva alebo povinnosti Objednávateľa v jeho neprospech, Objednávateľ môže Zmluvu mimoriadne vypovedať oznámením doručeným najneskôr deň pred účinnosťou zmeny. Zmluva zanikne dňom bezprostredne predchádzajúcim účinnosti zmeny, ak Objednávateľ neurčí neskorší prípustný deň; jednomesačná výpovedná doba podľa článku 16 sa neuplatní.

18.4. Ak Objednávateľ právo podľa bodu 18.3 nevyužije, od účinnosti sa na pokračujúci zmluvný vzťah uplatní nové znenie VOP na základe vopred dohodnutého mechanizmu zmeny. Zmena nepôsobí spätne na práva, nároky a plnenia vzniknuté pred jej účinnosťou, pokiaľ z povahy veci alebo kogentného práva nevyplýva inak.

18.5. Lehota podľa bodu 18.2 sa nemusí dodržať, ak je kratšia lehota objektívne potrebná z dôvodu právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci, naliehavého bezpečnostného opatrenia, zmeny podmienok Prepravcu, ktorá nadobúda účinnosť v kratšej lehote, alebo iného porovnateľne naliehavého dôvodu. NEOSHIP Objednávateľa informuje bez zbytočného odkladu a uvedie dôvod skrátenej lehoty. Ak takáto zmena zhoršuje postavenie Objednávateľa, môže Objednávateľ Zmluvu vypovedať postupom podľa bodu 18.3 do 14 kalendárnych dní od doručenia oznámenia; v takom prípade Zmluva zanikne dňom doručenia výpovede, ak Objednávateľ neurčí neskorší deň.

18.6. Technické, administratívne, opravné alebo výlučne priaznivé zmeny, ktoré podstatne nezhoršujú postavenie Objednávateľa, môžu nadobudnúť účinnosť v kratšej lehote a nezakladajú osobitné právo na mimoriadne ukončenie Zmluvy.

18.7. Mechanizmus zmeny VOP nemení individuálne dojednanie Servisnej zmluvy, dodatku alebo Individuálneho Cenníka, pokiaľ individuálny dokument výslovne neurčuje, že sa aj naň uplatní príslušný mechanizmus VOP. Individuálne dojednanie má v rozsahu rozporu prednosť.

18.8. Zmeny Cenníka sa riadia článkom 8 a zmeny ďalších sprostredkovateľov podľa GDPR článkom 12.

18.9. NEOSHIP uchováva predchádzajúce verzie VOP a údaje o období ich účinnosti v rozsahu potrebnom na preukázanie zmluvných podmienok. Aktuálna verzia je dostupná na webovom sídle alebo v Platforme.

Článok 19 – Rozhodné právo, spory a spoločné právne ustanovenia

19.1. Zmluva a právne vzťahy z nej sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, pokiaľ kogentné pravidlá práva Európskej únie, medzinárodného práva súkromného alebo iný záväzný predpis neurčuje inak. Voľbou práva nie sú dotknuté pravidlá, od ktorých sa nemožno dohodou odchýliť.

19.2. Zmluvné strany sa pokúsia spor vyriešiť rokovaním v dobrej viere. Rokovanie nie je podmienkou na podanie žaloby, návrhu na neodkladné opatrenie ani iného úkonu potrebného na ochranu práv alebo dodržanie lehoty.

19.3. V rozsahu, v akom to pripúšťajú uplatniteľné procesné predpisy a pravidlá medzinárodnej právomoci, sa zmluvné strany dohodli na právomoci súdov Slovenskej republiky a na miestnej príslušnosti súdu podľa sídla NEOSHIP. Vecná, kauzálna, funkčná a výlučná príslušnosť sa vždy posúdi podľa kogentných procesných predpisov.

19.4. NEOSHIP ako poskytovateľ služby informačnej spoločnosti plní informačné povinnosti podľa uplatniteľných predpisov o elektronickom obchode; základné identifikačné a kontaktné údaje sú uvedené v článku 1.

19.5. Ak sa niektoré ustanovenie Zmluvy alebo VOP stane neplatným, neúčinným alebo nevykonateľným, ostatné ustanovenia zostávajú nedotknuté, pokiaľ od neplatnej časti nemožno rozumne oddeliť zvyšok. Neplatné ustanovenie sa vyloží alebo nahradí prípustnou úpravou, ktorá sa čo najviac približuje pôvodnému hospodárskemu a právnemu účelu.

Článok 20 – Cezhraničné poskytovanie služieb

20.1. NEOSHIP môže poskytovať služby aj Objednávateľom so sídlom mimo Slovenskej republiky, ak je služba v príslušnej krajine a pre požadované prepravné trasy technicky, zmluvne a právne dostupná.

20.2. Voľba slovenského práva podľa článku 19 sa uplatní aj pri cezhraničnom zmluvnom vzťahu, bez dotknutia kogentných a bezprostredne uplatniteľných pravidiel práva Európskej únie, medzinárodných dohovorov alebo iných predpisov, ktoré sa na konkrétny vzťah povinne uplatnia.

20.3. Samotná fyzická preprava môže podliehať osobitným vnútroštátnym, európskym alebo medzinárodným predpisom podľa druhu služby, trasy, miesta podania a doručenia a zvoleného Prepravcu. Tým sa nemení dohodnutý režim poskytovania Platformy.

20.4. Objednávateľ zodpovedá vo svojej sfére za správnosť dokumentov a údajov potrebných na cezhraničné plnenie, za zákonnosť obsahu Zásielky a za splnenie uplatniteľných colných, dovozných, vývozných, sankčných a obchodných obmedzení. Zodpovedá za škodu a náklady, ktoré v príčinnej súvislosti vzniknú porušením tejto povinnosti.

20.5. NEOSHIP môže sprístupniť preklady VOP a ďalších dokumentov. Ak ide iba o preklad slovenskej verzie a nie je výslovne určené inak, pri rozpore je rozhodujúce slovenské znenie.

20.6. Ak si právne, regulačné, daňové, technické alebo obchodné podmienky konkrétneho trhu alebo služby vyžadujú osobitnú úpravu, NEOSHIP môže vydať lokalizačný dodatok alebo osobitné podmienky. Tie sú záväzné iba po ich riadnom začlenení do Zmluvy a v rozsahu rozporu majú pred všeobecnými VOP prednosť podľa bodu 1.8.

20.7. Jazyková alebo technická dostupnosť Platformy v určitej krajine neznamená, že sú v nej dostupní všetci Prepravcovia, funkcie alebo cenové režimy. Rozhodujú aktuálne možnosti Platformy, Cenník, podmienky Prepravcu a individuálna dohoda.

Článok 21 – Záverečné a prechodné ustanovenia

21.1. Zmeny individuálne dohodnutého obsahu Zmluvy musia mať písomnú formu, ak Zmluva alebo právny predpis neurčuje inak. Tým nie sú dotknuté mechanizmy výslovne dohodnuté v Zmluve alebo VOP, najmä zmena Verzie podľa článku 6, nastavenia služieb a opakovaných platieb, zmena Cenníka podľa článku 8 a zmena VOP podľa článku 18.

21.2. Objednávateľ nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu NEOSHIP previesť Zmluvu alebo svoj súbor práv a povinností zo Zmluvy na tretiu osobu, pokiaľ zákon neurčuje inak. Objednávateľ vopred súhlasí s prevodom práv a povinností NEOSHIP zo Zmluvy na osobu, ktorá prevezme prevádzku Platformy alebo jej podstatnej časti, ak taký prevod pripúšťa právny poriadok; NEOSHIP oznámi takýto prevod Objednávateľovi bez zbytočného odkladu. Tým nie sú dotknuté zákonné pravidlá postúpenia jednotlivých pohľadávok a prevzatia dlhu.

21.3. Tieto VOP nadobúdajú platnosť dňom ich vydania NEOSHIP a účinnosť dňa 01.11.2026. Na Zmluvy uzatvorené od tohto dňa sa použijú od okamihu ich riadneho začlenenia do Zmluvy.

21.4. Tieto VOP samy osebe nemenia individuálne ustanovenia Servisnej zmluvy alebo dodatku uzatvoreného pred ich účinnosťou. Odchylné individuálne dojednanie zostáva zachované, kým sa zmluvné strany platne nedohodnú inak.

21.5. Existujúci Objednávateľ a NEOSHIP môžu vykonať jednorazovú migráciu na nový zmluvný model tak, že sa dohodnú na ukončení alebo nahradení doterajšej Servisnej zmluvy a súčasnom uzatvorení novej Zmluvy podľa týchto VOP ku konkrétnemu dátumu. Migračná dohoda určí, ktoré individuálne dojednania a ktorý Individuálny Cenník sa zachovávajú; ostatné doterajšie individuálne ustanovenia sa po účinnosti migrácie neuplatnia.

21.6. Migračná dohoda podľa bodu 21.5 môže byť uzatvorená aj elektronicky v Klientskom účte alebo iným elektronickým spôsobom, ak systém umožňuje zachytenie jej úplného obsahu, verzie dokumentov, dátumu a času a určenie osoby, ktorá úkon vykonala, a ak existujúca zmluva alebo právny predpis nevyžaduje prísnejšiu formu. NEOSHIP umožní Objednávateľovi text migračnej dohody a nových VOP uložiť a reprodukovať.

21.7. Ak existujúca zmluva obsahuje osobitnú odchýlku, napríklad odlišnú výpovednú dobu, osobitný režim sankcií, fixnú cenu, špecifické pravidlo zodpovednosti alebo inú individuálne vyjednanú podmienku, táto odchýlka sa do nového zmluvného modelu prenesie iba vtedy, ak je výslovne uvedená medzi zachovanými individuálnymi dojednaniami v migračnej dohode alebo osobitnom dodatku.

21.8. Na práva, povinnosti, Zásielky, reklamácie a udalosti, ktoré vznikli pred účinnosťou migrácie alebo pred začlenením týchto VOP do konkrétnej Zmluvy, sa použije zmluvná úprava účinná v rozhodnom čase, ak zákon alebo výslovná dohoda neurčuje inak. Nové VOP nepôsobia spätne.

21.9. Ak starší dokument po platnej migrácii odkazuje na ustanovenie predchádzajúcich VOP a tento dokument zostal v platnosti, odkaz sa vykladá podľa predmetu a účelu pôvodného ustanovenia. Ak možno jednoznačne určiť zodpovedajúce ustanovenie nových VOP, použije sa toto ustanovenie, nesmie sa tým však rozšíriť alebo zmeniť zachované individuálne právo alebo povinnosť. Najmä starý odkaz na cenové a platobné podmienky sa vykladá vo vzťahu k článku 8, na zánik Zmluvy vo vzťahu k článku 16 a zmenám VOP podľa článku 18 a na ochranu osobných údajov vo vzťahu k článku 12 a POPY.

21.10. Ustanovenia článku 12 o spracúvaní osobných údajov sa vo vzťahu k existujúcemu klientovi uplatnia od okamihu, keď sa platne stanú súčasťou jeho Zmluvy. Ak staršia Servisná zmluva obsahuje odlišnú úpravu rolí pri spracúvaní osobných údajov, zmluvné strany ju pri migrácii zosúladia v písomnej alebo elektronickej forme podľa bodu 21.6.

21.11. NEOSHIP uchováva predchádzajúce verzie VOP a informáciu o období ich účinnosti tak, aby bolo možné určiť znenie uplatniteľné na konkrétny zmluvný vzťah alebo plnenie.

V Bratislave, dňa 05.10.2026

NEOSHIP s.r.o.

Ing. Juraj Balogh, konateľ