

Všeobecné obchodné podmienky

Posledná aktualizácia: 4. február 2025 (v18)

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len “**podmienky**”) sú dohodou medzi Vami ako používateľom a spoločnosťou UXtweak j.s.a., so sídlom Čajakova 18, 811 05 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, Slovenská republika, IČO: 52 344 932, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sja, vložka číslo: 80/B (ďalej len “**UXtweak**” alebo “**nás/nám/nami**” alebo “**my**” alebo “**naš/naše/naši/naším/našich/našími**”). Služba je nevýhradnou licenciou k softvéru ako službe (angl. Software as a Service), ktorú ponúkame na Internetovej adrese uxtweak.com a ktorá je bližšie definovaná nižšie v týchto podmienkach.

Prístup k službe a jej používanie sú podmienené tým, že akceptujete a budete dodržiavať tieto podmienky, [Pravidlá ochrany osobných údajov](#) a [Zmluvu o spracovaní osobných údajov](#) (ďalej len “**DPA**”). Tieto podmienky sa vzťahujú na všetkých návštevníkov, používateľov a ďalšie subjekty, ktoré majú k službe prístup alebo ju používajú. Prístupom k službe alebo jej používaním súhlasíte, že ste viazaný týmito podmienkami. V momente, kedy začnete službu používať, sa tieto podmienky stávajú z právneho hľadiska dohodou medzi Vami ako používateľom služby a nami.

Súhlasom s týmito podmienkami potvrdzujete, že ste si ich prečítali, porozumeli im a súhlasíte s tým, že budete viazaný týmito podmienkami. Ak s ktoroukoľvek časťou podmienok nesúhlasíte, potom nemôžete pristupovať k službe, používať ju, zaregistrovať sa (vytvoriť si účet) a používať žiadnu dotknutú stránku a/alebo službu.

1. Definície

“**Účet**” znamená registrovaný používateľský účet v UXtweak, ktorý umožňuje pristupovať k stránke a/alebo službe a používať ju.

“**Podmienky**” zahŕňajú tieto podmienky poskytovania služby vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť, a ktoré ako celok upravujú váš vzťah s UXtweak.

“**Rozhodné právo**” znamená právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na spoločnosť UXtweak, najmä právne predpisy Slovenskej republiky a nariadenie (EÚ) 2016/679, všeobecné nariadenie o ochrane údajov (ďalej len “**GDPR**”) a všetky ďalšie právne predpisy, ktoré môžu byť použiteľné.

“Dôverné informácie” znamenajú všetky informácie, ktoré ste poskytli vy alebo my (ďalej len **“poskytujúca strana”**) druhej strane (ďalej len **“prijímajúca strana”**), ústne alebo písomne, ktoré sa označia za dôverné informácie. Za predpokladu, že dôverné informácie sa nebudú vykladať tak, že zahŕňajú akékoľvek informácie, ktoré sú (a) verejne známe v čase zverejnenia alebo sa následne stanú verejne známe bez zavinenia prijímajúcej strany; (b) zistené alebo vytvorené prijímajúcou stranou pred tým, ako ich zverejnila poskytujúca strana; (c) nadobudnuté prijímajúcou stranou legítimnými prostriedkami inými ako od poskytujúcej strany alebo zástupcov poskytujúcej strany; alebo (d) sú prijímajúcou stranou zverejnené s predchádzajúcim písomným súhlasom poskytujúcej strany.

“Údaje” znamenajú obsah, osobné údaje, informácie, “know-how” a dôverné informácie týkajúce sa vášho podnikania, z ktorých niektoré nemusia byť verejne dostupné, vrátane, ale nielen, technických a obchodných informácií týkajúcich sa vašej alebo ktorejkoľvek z vašich materských spoločností, alebo prípadných dcérskych spoločností, systémov, procesov, softvéru a služieb.

“Právo duševného vlastníctva” znamená autorské právo a práva súvisiace s autorským právom, vrátane morálnych a súvisiacich práv, právo užívania, hudobné diela, literárne diela, dizajny, databázy alebo akékoľvek iné diela chránené autorským právom, obchodné názvy, chránené obchodné identifikátory, patenty, úžitkové vzory a ochranné známky, a všetky ostatné práva priemyselného a duševného vlastníctva, či už registrované alebo neregistrované, ktoré v súčasnosti existujú alebo budú existovať v budúcnosti v ktorejkoľvek časti sveta.

“Know-how” znamená nepatentované informácie, vedomosti, skúsenosti, postupy, výskum, procesy, štúdie, správy (reporty), údaje a návrhy vypracované a/alebo vo vašom vlastníctve.

“Osobné údaje” znamenajú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ako je definované v článku 4 všeobecného nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o ochrane osobných údajov (EU) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016. Identifikovateľná fyzická osoba je osoba, ktorú je možné priamo alebo nepriamo identifikovať, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, údaje o polohe, online identifikátor alebo jeden alebo viac faktorov, špecifických pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

“Služba” znamená skupinu softvérových nástrojov, prevádzkovaných ako služba (angl. Software as a Service - SaaS) pod názvom UXtweak, ktorú ponúkame na internetovej adrese uxtweak.com. Súčasťou služby sú rôzne analytické nástroje na vylepšovanie používateľského zážitku a použiteľnosti webových stránok a aplikácií. Ide o nástroje umožňujúce kvantitatívnu a kvalitatívnu analýzu na živom webe najmä, nie však výlučne, na definovanie a

vylepšovanie informačnej architektúry, zaznamenávanie (nahrávanie) návštevníkov, realizáciu úlohovo orientovaných štúdií. Nové súvisiace funkcionality, ktoré sú plánované, sú priebežne zverejňované na adrese uxtweak.com/roadmap a všetky vlastnosti existujúcej služby, ako aj novo vyvinuté funkcionality, sú opísané v našej produktovej prehliadke uxtweak.com/features. Nástroje a ich sprístupnené vlastnosti sa môžu líšiť na základe vášho Predplatného plánu; ich popis sa nachádza na adrese uxtweak.com/pricing.

“Stránka” označuje webovú stránku uxtweak.com a jej podstránky.

“Plán predplatného/Plán” znamená jeden z balíkov predplatného, prostredníctvom ktorého môžete používať službu, ako je ďalej uvedené na uxtweak.com/pricing.

“Predplatné obdobie” znamená obdobie, počas ktorého vám UXtweak sprístupní predplatné služby, s výhradou vášho dodržiavania záväzkov, prijatých na základe tejto dohody.

“Štúdia” znamená akýkoľvek nemoderovaný alebo moderovaný interaktívny online dotazník alebo rozhovor vykonávaný prostredníctvom Služby.

“User panel” znamená nástroj pre nábor Participantov do Štúdií poskytovaných spoločnosťou UXtweak, ako je ďalej uvedené na: uxtweak.com/user-participant-recruitment.

“Participant” znamená ktokoľvek, kto sa zúčastňuje na Štúdiu.

“Predplatení participant” znamená jeden z balíkov predplatného, prostredníctvom ktorého si môžete predplatiť určitý počet Participantov pre použitie v Štúdiách realizovaných prostredníctvom nástroja User Panel, ako je ďalej uvedené na: uxtweak.com/basic-plan.

“Tretia strana” znamená akákoľvek právnická alebo fyzická osoba, ktorou nie ste ani vy, ani UXtweak.

“Skúšobné obdobie” znamená voľný prístup k službe, ktorý vám poskytuje spoločnosť UXtweak na stanovené časové obdobie, pričom vlastnosti/funkcie služby môžu byť obmedzené. Poskytuje sa na základe vlastného uváženia spoločnosti UXtweak, pričom prístup vám môže spoločnosť UXtweak kedykoľvek zrušiť bez potreby akéhokoľvek predchádzajúceho oznámenia.

“Vy” znamená fyzickú alebo právnickú osobu, používateľa služby, ktorý súhlasí s tým, že bude viazaný týmito podmienkami.

2. Prístup k službe, registrácia účtu

2.1 Pre prístup k službe je potrebné pripojenie na Internet. Ste zodpovedný za zaistenie funkčnosti svojho počítačového alebo mobilného zariadenia a sieťového pripojenia, ktoré vám umožňujú prístup k stránke a/alebo službe. Nepreberáme žiadnu zodpovednosť za spoľahlivosť vášho pripojenia k Internetu alebo akýchkoľvek zariadení, ktoré používate na prístup k stránke a/alebo službe.

2.2 Ak chcete používať stránku a našu službu, musíte si vytvoriť používateľský účet vyplnením registračného formulára, poskytnutím všetkých požadovaných informácií, zaškrtnutím poľa "Súhlasím s vyhlásením o ochrane osobných údajov spoločnosti UXtweak a so všeobecnými obchodnými podmienkami" (angl. "I agree to UXtweak's PRIVACY NOTICE and TERMS OF SERVICE") a kliknutím na tlačidlo "Prihlásiť sa" (angl. "SIGN UP"). Zaväzujete sa, že nám poskytnete úplné a presné informácie pri registrácii, a že tieto informácie budete počas používania našej služby udržiavať presné a aktuálne.

2.3 Poskytnutím svojej e-mailovej adresy spoločnosti UXtweak udeľujete spoločnosti UXtweak právo používať e-mailovú adresu na zasielanie (i) správ týkajúcich sa služby, ako sú aktualizácie a vylepšenia; (ii) zmeny vo funkcionalite služby; (iii) špeciálne ponuky (iv) alebo akékoľvek oznámenia vyžadované zákonom. Svoje preferencie, týkajúce sa prijímania oznámení, môžete zmeniť v nastaveniach svojho účtu na stránke UXtweak.

2.4 Váš prístup k službe môže byť dočasne obmedzený alebo pozastavený (a) počas plánovanej odstávky za účelom vykonania aktualizácie a údržby služby; (b) počas akejkoľvek nedostupnosti spôsobenej odstávkou, technickou poruchou, konaním tretej strany (napr. našimi poskytovateľmi hostingu), problémami s pripojením na internetových sieťach, vyššou mocou, vládnymi opatreniami, teroristickými činmi, či občianskymi nepokojmi, odopretím služby (tzv. denial of service) alebo inými útokmi na službu; (c) pokiaľ zistíme alebo máme podozrenie na akýkoľvek škodlivý softvér, kód alebo aktivitu v rámci vášho používateľského účtu; (d) pokiaľ porušíte tieto podmienky, DPA alebo akékoľvek iné pravidlo, alebo predpis, ktorý upravuje používanie služby; (e) pokiaľ vaše používanie služby prekračuje akékoľvek parametre aplikovateľné pre aktívny Predplatný plán a/alebo porušíte naše zásady férového použitia, v súlade s 3.9, 3.10 a 3.11; (f) pokiaľ zistíme alebo máme podozrenie na akékoľvek škodlivé, nezákonné a/alebo neetické používanie služby súvisiace s vaším používateľským účtom; (g) ak obdržíme sťažnosť týkajúcu sa vášho používania služby, vrátane, ale nie výlučne, testovania softvéru, webovej stránky alebo iného druhu služby tretej strany bez predchádzajúceho písomného súhlasu vydaného tretou stranou.

2.5 Je vašou zodpovednosťou chrániť vaše osobné údaje a zachovávať dôvernosť vašich prihlasovacích údajov (prihlasovacie meno a heslo). Súhlasíte s tým, že svoje heslo nevyzradíte žiadnej tretej strane. Nezodpovedáme za neoprávnený prístup k vášmu účtu, ktorý vznikol v dôsledku toho, že vaše prihlasovacie údaje nie sú bezpečné (slabé heslo) a zabezpečené proti zneužitiu. Nezodpovedáme za neoprávnené činnosti či aktivity pod vaším heslom, či už v spojitosti s našou službou alebo so službou tretej strany.

2.6 Hneď, ako sa dozviete o akomkoľvek neoprávnenom použití vášho účtu alebo o porušení informácií o vašom účte alebo hesle, musíte nám to bezodkladne oznámiť. Pokiaľ vzniknutá škoda nebola spôsobená hrubou nedbanlivosťou, úmyselným nesprávnym konaním, podvodom alebo zlou vierou zo strany spoločnosti UXtweak, spoločnosť UXtweak nenesie zodpovednosť za škodu, ktorá môže vzniknúť v dôsledku toho, že niekto iný použije vaše používateľské meno alebo heslo, a to buď s vaším vedomím alebo bez neho. V rozsahu povolenom platným zákonom ste zodpovedný za všetky výdavky, vrátane pokút, poplatkov za používanie, občianskych rozsudkov a primeraných honorárov právnicka za vaše úmyselné alebo nedbanlivé zlyhanie v ochrane vašich prihlasovacích údajov.

2.7 Vyhradzuje si právo pre nás, našich dodávateľov alebo našich zamestnancov, aby sme po získaní vášho predchádzajúceho súhlasu mohli pristúpiť k vášmu účtu, a teda k informáciám, ktoré ste poskytli, a ktoré v rámci neho vytvárate, a ktoré zbierame na účely (zákazníckej) podpory a údržby alebo z akýchkoľvek bezpečnostných, technických alebo fakturačných dôvodov.

3. Predplatné, platby, poplatky a podpora

3.1 Prehľad dostupných Plánov predplatného a ich vlastností je na adrese: uxtweak.com/pricing. V jednom čase môže mať účet aktivovaný jeden Plán predplatného. Svoje predplatné si môžete kedykoľvek zmeniť.

3.2 Bezplatný plán (angl. Free Plan) nie je spoplatnený, nie je časovo obmedzený, avšak možnosti využívať funkcie služby sú obmedzené.

3.3 V nadväznosti na váš aktuálny Plán predplatného si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť Plány predplatného a/alebo obdobie predplatného, alebo zaviesť nové poplatky a/alebo úrovně predplatného. Poskytneme vám v predstihu tridsať (30) kalendárnych dní písomné oznámenie, počas ktorého budete mať právo odhlásiť sa, alebo zmeniť svoj súčasný Plán predplatného, ak s danými zmenami nesúhlasíte.

3.4 Za používanie služby v spoplatnenom Pláne platíte vopred na mesačnom alebo ročnom základe (fakturačný cyklus), v závislosti od typu predplatného, ktoré si vyberiete pri nákupe

spoplatneného Plánu. Na konci každého fakturačného cyklu sa vaše predplatné automaticky obnoví za presne rovnakých podmienok, pokiaľ ho nezrušíte, alebo my nezrušíme. V nastaveniach vášho účtu môžete kedykoľvek zrušiť predplatné spoplatneného Plánu a prejsť na Bezplatný plán. Dátum začiatku fakturačného cyklu závisí od dátumu, kedy ste svoj Plán začali používať prvýkrát, nie od začiatku kalendárneho mesiaca. Napríklad, ak začnete Plán Basic používať 5. júla a platíte za Plán na mesačnom základe, ďalší fakturačný cyklus začína 5. augusta.

3.5 Predplatné spoplatneného Plánu môžete kedykoľvek zrušiť v nastaveniach svojho účtu. Všetky funkcie Plánu môžete naďalej používať do skončenia predplateného obdobia (fakturačného cyklu). Po skončení predplateného obdobia vám bude aktivovaný Bezplatný plán.

3.6 Ak ste omylom zakúpili spoplatnený Plán, a to aj v dôsledku chyby v akejkoľvek bankovej transakcii, zároveň ste nepoužívali službu a kontaktujete nás na adrese info@uxtweak.com do 14 dní, vrátime vám peniaze. Zo sumy môže byť odpočítaný transakčný poplatok. Vrátenie peňazí v iných prípadoch neposkytujeme, vrátane vrátenia peňazí za vaše zlyhanie ukončiť vaše predplatné pred automatickým obnovením spoplatneného Plánu, alebo vrátenia peňazí za prvé predplatné obdobie po skončení skúšobného obdobia spoplatneného Plánu, alebo vrátenie peňazí po výbere nesprávneho produktu.

3.7 Platby za Službu je možné na požiadanie uskutočniť bankovým prevodom. Platba za Službu uvedená vo vystavenej faktúre musí byť zrealizovaná do štrnástich (14) dní od dátumu vystavenia faktúry. Ak platba nebude prijatá do dátumu splatnosti, spoločnosť UXtweak si vyhradzuje právo účtovať poplatok z omeškania vo výške 0.5 % z fakturovanej sumy za každý deň omeškania. Špecifiká tohto poplatku za omeškanie budú uvedené na faktúre alebo oznámené zákazníkovi v súlade s našimi pravidlami oneskorených platieb. Poplatok za službu zaplatený prostredníctvom faktúry môže byť zvýšený o ďalšie poplatky za spracovanie. Prístup k službe bude poskytnutý až po prijatí celej fakturovanej sumy spoločnosťou UXtweak.

3.8 Vyhradzuje si právo účtovať vám ďalšie poplatky v primeranej výške (i) za úlohy, ktoré pre vás môžeme vykonať (spravidla na vaše požiadanie), a ktoré sú mimo bežného rozsahu našich služieb (napr. zmena vlastníka účtu, úpravy v prebiehajúcich Štúdiách), a/alebo (ii) za ďalší čas a/alebo dodatočné náklady, ktoré nám môžu vzniknúť pri poskytovaní našich produktov a služieb pre vás. O ďalších poplatkoch, ako aj o ich výške vás budeme vopred informovať. Poplatky vám budú účtované cez platobnú metódu, ktorú používate vo vašom účte.

3.9 Vyhradzuje si právo kontaktovať vás a/alebo dočasne obmedziť alebo pozastaviť váš prístup k službe v prípade, že vaše používanie služby prekračuje akékoľvek parametre aplikovateľné pre aktívny predplatný Plán, vrátane, ale nie výlučne, počtu odpovedí na štúdiu, počtu nahraných používateľských relácií (angl. sessions), nadmerného objemu stiahnutí kódu UXtweak Snippet v prípadoch, kedy je kód UXtweak Snippet nainštalovaný na webovú stránku používateľa/zákazníka (zásady férového použitia, angl. Fair Use Policy), použitia služby väčším počtom používateľov, ako umožňuje objem zakúpených licencií a použitia akejkolvek funkcionality nedostupnej v rámci aktívneho predplatného Plánu.

3.10 V súlade s článkom 3.9, objem stiahnutí kódu UXtweak Snippet pre Plán Basic nesmie prekročiť 20 000 za deň. Pre Bezplatný plán objem stiahnutí kódu UXtweak Snippet nesmie prekročiť 1 000 za deň. Pre akýkoľvek Plán poskytnutý počas skúšobného obdobia objem stiahnutí kódu UXtweak Snippet nesmie prekročiť 20 000 za deň, pokiaľ nie je dohodnuté inak. UXtweak si vyhradzuje právo obmedziť alebo pozastaviť doručovanie kódu UXtweak Snippet návštevníkom používateľovej/zákazníckovej webovej stránky v prípade prekročenia maximálneho objemu stiahnutí kódu UXtweak Snippet pre aktívny Predplatný plán.

3.11 V súlade s článkom 3.9, pre účely počítania používateľských relácií (angl. sessions) zachytených nástrojom Session Recording, jedna používateľská relácia má maximálne trvanie 1 hodina a obsahuje maximálne 100 udalostí (angl. events) zachytených nástrojom Session Recording. Počet odpovedí zozbieraných v rámci jednej Štúdie nesmie presiahnuť 2 000 bez ohľadu na to, či Participant Štúdiu dokončil. Maximálny objem exportov údajov zo Štúdií (vrátane, ale nie výlučne: exportov videa, exportov CSV a exportov PDF) nesmie presiahnuť 150 GiB za mesiac na jednu licenciu.

3.12 User Panel objednávky sú viazané nasledovnými podmienkami:

3.12.1 User Panel objednávky pre nábor Participantov do Štúdií sú poskytované ako samoobslužná služba, pričom výhradnú zodpovednosť za obsah Štúdie a správnosť akýchkoľvek kritérií náboru (angl. recruitment criteria) a/alebo poskytnutých odhadov nesiete vy. Štúdie uskutočňované s Participantmi poskytnutými spoločnosťou UXtweak prostredníctvom služby User Panel sú viazané podmienkami, vrátane, ale nie výlučne, nasledovných: (a) zber osobných údajov akéhokoľvek druhu (vrátane, ale nie výlučne, nasledovných: e-mailová adresa, meno, telefónne číslo, IP adresa, detailné informácie o geolokácii, nahrávky z kamery) je prísne zakázaný; (b) vami nastavená maximálna dĺžka štúdie musí zodpovedať maximálnemu možnému času potrebnému pre dokončenie Štúdie Participantom; (c) vami nastavená incidencia (angl. incidence rate) musí zodpovedať percentuálnemu zastúpeniu Participantov v populácii, pri ktorých možno primerane očakávať, že prejdú akoukoľvek vami definovanou skríning otázkou (angl. screening question); (d) Štúdia musí byť plne funkčná a Participant musí mať možnosť Štúdiu dokončiť korektne (dosiahnuť obrazovku s poďakovaním, angl. Thank you screen);

(e) Participant sa nesmie zapájať do akýchkoľvek nelegálnych a/alebo neetických aktivít; (f) Štúdia musí prejsť auditom vykonaným spoločnosťou UXtweak po tom, ako uskutočníte objednávku pre nábor participantov prostredníctvom služby User Panel; (g) platba za nábor participantov prostredníctvom služby User Panel musí byť uskutočnená pred spustením náboru spoločnosťou UXtweak. V prípade, že UXtweak odhalí akúkoľvek odchýlku od vyššie uvedených podmienok, alebo akýchkoľvek iných aplikovateľných podmienok, UXtweak si vyhradzuje právo zastaviť váš nábor participantov prostredníctvom služby User Panel a kontaktovať vás. Viac informácií je dostupných v rámci User Panel objednávkového formulára a na: uxtweak.com/user-participant-recruitment.

3.12.2 Pokiaľ nie je dohodnuté inak, použitie Predplatených participantov (angl. Pre-paid Participants) pre Štúdie realizované prostredníctvom User Panel služby, zakúpených ako doplnkový balík dostupný za zvýhodnenú cenu, sa riadi podmienkami, vrátane, ale nie výlučne, nasledovných: (a) maximálna dĺžka trvania štúdie je 20 minút; (b) najnižšia povolená incidencia je 80% v prípade použitia vlastnej skrining otázky; (c) je zakázané žiadať Participantov vykonávať akékoľvek aktivity mimo rozsah Štúdie, vrátane, ale nie výlučne, nasledovných: (1) použitie kamery, mikrofónu a/alebo iných špecifických senzorov zariadenia pre vlastné účely (napr. aplikácie rozšírenej reality, angl. augmented reality); (2) použitie akýchkoľvek externých zariadení, nástrojov alebo aplikácií (napr. televízor, zariadenie pre vysielanie obsahu, angl. streaming device, meracie nástroje, treťostranné aplikácie, napr. aplikácie stiahnuteľné z App Store / Google Play); (3) vykonávanie akýchkoľvek aktivít mimo Štúdie, ako napr. kráčanie po izbe alebo písanie externých poznámok na papier; (4) účasť v Štúdii v rámci vymedzených podmienok prostredia a/alebo iných podmienok (napr. výlučne v domácnosti v určitý čas dňa). Detailné podmienky a informácie sú dostupné na: uxtweak.com/basic-plan a uxtweak.com/basic-plan#faq.

3.12.3 Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Predplatení participantí môžu byť použít iba s nasledujúcimi UXtweak Štúdiami (nástrojmi): (a) Card Sorting; (b) Tree Testing; (c) Preference Test; (d) Five Second Test; (e) Survey; (f) First Click Test; (g) Prototype Testing. Predplatení participantí nemôžu byť použít so Štúdiami zahŕňajúcimi Video nahrávky (obrazovka, hlas, tvár/kamera), pokiaľ nie je dohodnuté inak ("Špeciálni predplatení participantí").

3.12.4 Nenesieme zodpovednosť a neposkytujeme vrátenie peňazí a/alebo náhradu Participantov dodaných v rámci služby User Panel v prípade porušenia akýchkoľvek podmienok uvedených v tomto dokumente, špecificky v sekciách 3.12.1, 3.12.2 a 3.12.3.

3.13 Zákaznícka podpora je spoločnosťou UXtweak poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 16:00 CET. Požiadavky doručené na zákaznícku podporu mimo pracovnej doby budú

riešené po tom, ako sa obnovia hodiny podpory. Typ a objem poskytovanej zákaznickej podpory závisia na parametroch podpory zákazníkov definovaných v aktívnom Predplatnom pláne v čase kontaktovania podpory:

- **Bezplatný Plán** - podpora týkajúca sa Plánu, cenníka a platieb za plán. Príklady:
 - Vysvetlenie funkcií (parametrov) zahrnutých v plánoch
 - Asistencia pri neúspešnej platbe za predplatné
- **Plán Basic** - všetko zahrnuté v Bezplatnom Pláne a:
 - **User Panel podpora** - podpora súvisiaca s poskytovaním náboru participantov prostredníctvom služby User Panel. Príklady:
 - Konzultácie ohľadom cielenia a segmentov
 - Audit štúdie
 - Zabezpečenie kvality odpovedí od participantov
- **Plán Custom** - všetko zahrnuté v Pláne Basic. Podľa prispôsobenia plánu môžu byť tiež zahrnuté ďalšie parametre podpory. Príklady:
 - **Technická podpora** - otázky a odpovede o funkciách platformy, pomoc pri technických problémoch a žiadosti o malé zmeny v údajoch zákazníka v systéme. Príklady:
 - Zmena vlastníka tímu
 - Nahlásenie konkrétneho prípadu neočakávaného správania nástroja
 - **UX podpora** - otázky a odpovede o využívaní nástrojov pre výskum UX. Príklady:
 - Vysvetlenie významu metriky vo výsledkoch štúdie
 - Poradenstvo ohľadom optimálneho počtu odpovedí
 - **Dedikované zaškolenie a tréning**
 - **Konzultácie/pomoc pri nastavení štúdie alebo analýze výsledkov**
 - **Rozšírený čas dostupnosti zákaznickej podpory**
 - **Dedikované kanály podpory (napr. Slack)**

Iné vlastné rozšírenia parametrov podpory môžu byť zahrnuté v Pláne Custom na žiadosť zákazníka.

4. Ukončenie

4.1 Vy alebo my môžeme ukončiť túto dohodu z dôvodu závažného porušenia podmienok niektorej zo zmluvných strán, ak zlyhávajúca zmluvná strana nevyrieši toto závažné porušenie do pätnástich (15) kalendárnych dní od prijatia písomného oznámenia od strany, ktorá nezlyhala. Okrem toho môžeme túto dohodu okamžite ukončiť, ak: (i) ukončíte svoju

obchodnú činnosť alebo sa stanete platobne neschopný; (ii) písomne pripustíte neschopnosť splácať svoje dlhy v čase ich splatnosti; (iii) vykonáte postúpenie v prospech veriteľov; (iv) ste pod priamou kontrolou správcu, správcu konkurznej podstaty alebo podobného orgánu; alebo (v) nezaplatíte poplatky v období, keď sú splatné v súlade s vaším Plánom predplatného.

4.2 V prípade, že dôjde k ukončeniu tejto dohody z dôvodu jej neoprávneného závažného porušenia z vašej strany, súhlasíte, že bez obmedzenia akýchkoľvek iných našich práv alebo prostriedkov nápravy uhradíte všetky zostávajúce poplatky splatné do konca svojho predplatného obdobia.

4.3 V prípade, že dôjde k ukončeniu tejto dohody z dôvodu jej neoprávneného závažného porušenia z našej strany, máte nárok na pomerné vrátenie všetkých poplatkov, ktoré ste nám vyplátili, od dátumu ukončenia dohody do konca predplatného obdobia.

4.4 Pokiaľ svoj účet chcete ukončiť, môžete ho kedykoľvek vymazať a prestať službu používať. Túto dohodu môžete ukončiť požiadaním o deaktiváciu a vymazanie vášho účtu po prihlásení do služby. Po ukončení vaše právo na používanie služby okamžite zanikne a akékoľvek údaje spojené s vaším účtom (vrátane osobných údajov) budú vymazané. V tomto prípade nemáte nárok na alikvotné vrátenie poplatkov, ktoré ste nám zaplatili, od dátumu ukončenia do konca predplatného obdobia.

4.5 Spoločnosť UXtweak môže tiež kedykoľvek pozmeniť, ukončiť alebo pozastaviť vaše právo používať stránku a/alebo službu, keď máme podozrenie na akékoľvek porušenie podmienok, DPA, politiky, týkajúcej sa ochrany súkromia alebo akéhokoľvek príslušného právneho predpisu, ale tiež bez udania dôvodu. Ak zrušíme váš účet, UXtweak vás bude informovať e-mailom na vašu zaregistrovanú e-mailovú adresu. Vaša povinnosť zaplatiť poplatky a poplatky nahromadené do dátumu ukončenia dohody, zostáva v platnosti aj po ukončení tejto dohody. V prípade ukončenia tejto dohody, obmedzenia, týkajúce sa vášho používania služieb, uvedené v časti Obmedzená licencia a záruky uvedené v časti Záruky, zostávajú v platnosti aj po ukončení dohody.

4.6 Po uplynutí predplatného obdobia alebo predčasného ukončenia predplatného sa váš Predplatný plán okamžite skončí a následne môžete využiť bezplatnú verziu služby - Bezplatný Plán.

5. Obmedzená licencia

5.1 Na základe tejto dohody vám UXtweak udeľuje obmedzenú, odvolateľnú, nevýhradnú, neprenosnú a neprevoditeľnú licenciu na používanie stránky a/alebo prístup k službe na

podnikateľské a obchodné použitie v súlade s ostatnými podmienkami tejto dohody. Službu nesmiete akýmkoľvek komerčným spôsobom zneužívať.

5.2 Súhlasíte, že nebudete ďalej predávať žiadnu časť služieb. Nesmiete prevádzať, prenajímať, sublicencovať, distribuovať, upravovať, reverzným inžinierstvom analyzovať, dekompilovať stránku a/alebo akúkoľvek časť služby.

5.3 Bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti UXtweak nesmiete kopírovať, prispôbovať, meniť, upravovať, prekladať, zhotovovať odvodené diela stránky a/alebo služby na základe zdrojových kódov alebo grafického rozhrania. Nesmiete sa pokúšať od služby odvodiť zdrojový kód či obchodné tajomstvo.

5.4 Vyhlasujete a zaručujete sa, že nebudete používať službu na nezákonné účely alebo na prenos informácií, ktoré môžu byť klasifikované ako nezákonné, urážlivé, obscénne alebo ktoré porušujú akékoľvek práva vrátane práv duševného vlastníctva iných osôb.

5.5 Za účelom ochrany práv duševného vlastníctva nesmiete obchádzať ani deaktivovať žiadne technologické ochranné opatrenia (angl. technological protection measures) v službe. Službu nesmiete používať ani v spojení s akýmkoľvek zariadením, programom alebo službou, určenou na obchádzanie akýchkoľvek nasadených technologických opatrení, v snahe získať prístup k súborom alebo akémukoľvek obsahu, chránenému zákonmi o duševnom vlastníctve.

5.6 Akékoľvek zakázané použitie predstavuje závažné porušenie tejto dohody a na základe uváženia môžeme okamžite ukončiť vaše právo na prístup k službe. Za akékoľvek porušenie tejto dohody budete zodpovedať za škody, ktoré tým vzniknú spoločnosti UXtweak.

6. Vlastnícke práva

6.1 Pokiaľ nie je uvedené inak, všetok obsah na stránke a/alebo službe je výhradným vlastníctvom spoločnosti UXtweak. Pokiaľ nie je uvedené inak, služba je určená len pre vaše obmedzené použitie a ak kopírujete alebo sťahujete akékoľvek informácie zo stránky a/alebo služby, súhlasíte s tým, že neodstránite ani nezakryjete žiadne autorské práva alebo iné oznámenia, logá alebo legendy, obsiahnuté v takýchto informáciách.

6.2 Nesmiete upravovať, kopírovať, distribuovať, prenášať, reprodukovать, publikovať, licencovať, vytvárať odvodené diela alebo inak používať akýmkoľvek iným spôsobom na komerčné alebo verejné účely, úplne alebo čiastočne, informácie, softvér, produkty alebo inú službu prístupnú zo stránky a/alebo služby, s výnimkou účelov vyslovene uvedených v tomto dokumente, bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti UXtweak.

6.3 S výnimkou tých práv duševného vlastníctva, ktoré sú už vo vlastníctve, registrované alebo zverené na vaše meno, alebo práva duševného vlastníctva, ktoré ste vytvorili alebo pre vás vytvorili počas trvania tejto dohody, všetky ochranné známky, obchodné názvy, servisné známky, logá a ostatné práva duševného vlastníctva v/na stránke a/alebo službe sú majetkom spoločnosti UXtweak. Vaše používanie akýchkoľvek značiek zo stránky a služby iným spôsobom, ako je povolené v tejto dohode alebo bez písomného súhlasu spoločnosťou UXtweak, je prísne zakázané.

6.4 Všetky vaše ochranné známky, obchodné názvy, servisné známky a logá sú vašim majetkom. Používanie ktorejkoľvek z vašich značiek spoločnosťou UXtweak iným spôsobom, ako je povolené v tejto dohode alebo na základe písomného súhlasu od vás, je prísne zakázané.

6.5 Počas poskytovania služby bude mať UXtweak prístup k niektorým z vašich údajov.

6.6 Bez vášho súhlasu UXtweak nesmie kopírovať, distribuovať, prenášať, reprodukovat', publikovať, licencovať, vytvárať odvodené diela alebo inak používať akýmkoľvek iným spôsobom na komerčné alebo verejné účely, úplne alebo čiastočne, akékoľvek údaje patriace vám, okrem účelov poskytovania služby, ktoré sú uvedené v tejto dohode.

6.7 Aby sa predišlo pochybnostiam, spoločnosť UXtweak zachováva dôvernosc' vašich údajov. V tejto súvislosti spoločnosť UXtweak nezverejní ani nepovolí sprístupnenie vašich údajov žiadnej neoprávnenej osobe a bude využívať len také obmedzené použitie, aké je nevyhnutne potrebné na to, aby mohol UXtweak poskytovať služby. Aby sa predišlo pochybnostiam, všetky takéto práva na používanie vašich údajov spoločnosťou UXtweak sa udeľujú výlučne počas trvania tejto dohody a v súlade s našimi [Pravidlami ochrany osobných údajov](#).

6.8 Beriete na vedomie a súhlasíte s tým, že spoločnosť UXtweak môže zverejniť akékoľvek údaje, ak to vyžaduje zákon alebo v dobrej viere, že takéto zverejnenie je primerane potrebné na: (a) dodržiavanie právnych postupov; b) presadzovanie tejto dohody; (c) reakcie na tvrdenia, že akýkoľvek váš obsah a/alebo údaje porušujú práva tretích strán; alebo (d) chrániť práva, majetok alebo osobnú bezpečnosť spoločnosti UXtweak, stránku, službu, jej používateľov a verejnosť.

6.9 V prípade, že poskytnete spoločnosti UXtweak akúkoľvek spätnú väzbu, návrhy, komentáre alebo námety na vylepšenie v súvislosti so stránkou a/alebo službou, udeľujete spoločnosti UXtweak neodvolateľné, sublicencovateľné a bezplatné licenčné právo a licenciu na použitie, kopírovanie, zverejňovanie, licencovanie, distribuovanie spätnej väzby, návrhov, komentárov alebo námetov na zlepšenie akýmkoľvek spôsobom bez akýchkoľvek záväzkov voči vám.

6.10 Aby sa predišlo pochybnostiam, všetky práva spoločnosti UXtweak na používanie vašich údajov sa udeľujú výlučne počas trvania tejto dohody.

7. Dôverné informácie

7.1 Osoba, ktorá prijíma dôverné informácie (ďalej len “**prijímajúca strana**”), uchováva dôverné informácie v prísnej dôvernosti výlučne a výhradne v prospech druhej strany (ďalej len “**poskytujúca strana**”). Prijímajúca strana zabezpečí obmedzenie prístupu k dôverným informáciám svojim zamestnancom, zmluvným dodávateľom a tretím stranám iba na nevyhnutné účely a požiada tieto osoby, aby podpísali a dodržiavali obmedzenia mlčanlivosti, minimálne také, aké sú obsiahnuté v tejto dohode.

7.2 Prijímajúca zmluvná strana bez predchádzajúceho písomného súhlasu poskytujúcej zmluvnej strany nesmie používať na vlastný prospech, uverejňovať, kopírovať alebo inak sprístupňovať iným osobám, alebo použiť inými osobami v ich prospech, alebo na úkor poskytujúcej zmluvnej strany, akékoľvek dôverné informácie.

7.3 Prijímajúca strana vráti poskytujúcej strane všetky dôverné informácie a všetky záznamy, poznámky a iné písomné, tlačené alebo hmotné materiály, ktoré má k dispozícii, a ktoré sa týkajú dôverných informácií, ak o to písomne požiada poskytujúca strana.

8. Záruky

8.1 UXtweak sa zaručuje a prehlasuje, že:

8.1.1 Práva na duševné vlastníctvo (zahŕňajúc bez obmedzení všetky autorské práva, ochranné známky, práva na dizajn, servisné známky, či už registrované alebo neregistrované) v akomkoľvek materiáli, poskytovanom spoločnosťou UXtweak na stránke a/alebo službe, podľa najlepšieho vedomia spoločnosti UXtweak, neporušujú žiadne práva duševného vlastníctva tretích strán, ak sa používajú v súlade s touto dohodou;

8.1.2 Spoločnosť UXtweak použije vaše údaje iba v súlade s touto dohodou vrátane jej príloh;

8.1.3 Spoločnosť UXtweak má všetky potrebné práva a oprávnenie na uzatvorenie základnej dohody a akéhokoľvek dodatku na vykonávanie služby.

8.2 Vyhlasujete a zaručujete, že pri používaní našej služby budete dodržiavať všetky príslušné zákony a nariadenia, ktoré sa na vás vzťahujú. Súhlasíte s tým, že poskytnete a budete dodržiavať pravidlá ochrany osobných údajov, ktoré presne informujú o získavaní, používaní a zverejňovaní osobných údajov, vrátane osobných údajov, získaných prostredníctvom vášho používania našej služby. Ste zodpovedný za určenie, či sa na vás vzťahujú právne predpisy alebo nariadenia o ochrane osobných údajov špecifické pre daný sektor, vrátane, ale nie výlučne, HIPAA (angl. Health Insurance Portability and Accountability Act), GLBA (angl. Gramm-Leach Bliley Act), COPPA (Children's Online Privacy Protection Act), FERPA (angl. Family Education Rights and Privacy Act) alebo akýkoľvek zákon, týkajúci sa súkromia akýchkoľvek zhromaždených osobných údajov alebo iných zákonov, ktoré sa na vás môžu vzťahovať, a na určenie, či je naša služba vhodná na použitie vo svetle uplatňovania alebo potenciálneho uplatňovania akýchkoľvek takýchto zákonov alebo predpisov.

8.3 Ak sa na vás vzťahujú osobitné zákony alebo nariadenia, vyhlasujete a zaručujete, že vaše používanie našej služby bude v súlade s týmito zákonmi alebo predpismi. Spoločnosť UXtweak nenesie zodpovednosť za vaše neposkytnutie právne primeraných zásad ochrany osobných údajov alebo za to, že naša služba nespĺňa požiadavky uložené zákonmi alebo predpismi o ochrane súkromia, ktorým podliehate.

8.4 Ak sa nachádzate v Európskom hospodárskom priestore (EHP) alebo máte návštevníkov v EHP, vyhlasujete a zaručujete, že používate službu v súlade s GDPR, vrátane toho, že:

8.4.1 jasne opíšete, ako plánujete používať a spracovávať akékoľvek údaje, a to aj použitím našej služby. Vytvorili sme pre vás modelovú formuláciu, ktorú môžete použiť vo svojich Pravidlách ochrany osobných údajov ([Čo zahrnúť do vašich pravidiel ochrany osobných údajov](#));

8.4.2 dodržiavate a budete dodržiavať všetky platné nariadenia, ako aj príslušné zákony o ochrane údajov, elektronickej komunikácii a ochrane súkromia;

8.4.3 spracováate a budete spracovávať všetky údaje týkajúce sa akejkoľvek osoby v súlade so všetkými zákonmi a nariadeniami o ochrane údajov;

8.4.4 súhlasíte s tým, že nás odškodníte a zbavíte nás akýchkoľvek škôd vrátane poplatkov za právne služby, ktoré vyplynú z vášho porušenia ktorejkoľvek časti týchto záruk;

8.4.5 súhlasíte s tým, že v prípade záujmu z vašej strany a na vyžiadanie z našej strany podpíšete Zmluvu o spracovaní osobných údajov (DPA).

8.5 Súhlasíte s tým, že v súvislosti s vaším používaním služby dodržíte všetky platné zákony a predpisy na kontrolu exportu a re-exportu. Zaručujete, že sa nenachádzate v krajine sankcionovanej Bezpečnostnou radou OSN a nie ste na zozname sankcionovaných osôb. Zaručujete tiež, že nebudete kupovať službu pomocou prostriedkov získaných zo sankcionovanej krajiny.

9. Obmedzenia

9.1 UXtweak, jeho vlastníci, akcionári, zamestnanci, dodávatelia alebo partneri nie sú v žiadnom prípade zodpovední voči vám ani žiadnej tretej strane za akékoľvek priame, nepriame, špeciálne, exemplárne, represívne alebo iné vyplývajúce alebo náhodné škody (vrátane, ale nie výlučne akýchkoľvek stratených ziskov alebo výnosov, prerušenia, straty programov alebo iných informácií alebo iných peňažných strát), ktoré vzniknú priamo alebo nepriamo z (i) vášho použitia alebo prístupu k stránke a/alebo službe, alebo nemožnosti mať prístup ku stránke a/alebo službe alebo ju používať; (ii) dôvodu akejkoľvek poruchy alebo prerušenia stránky a/alebo služby; či už vznikli v dôsledku chýb, opomenutia, straty údajov, väd, malvéru, prerušenia alebo oneskorenia v operáciách alebo prenose, pozmeňovaní vašich prenosov či ich obsahu, alebo z akejkoľvek inej príčiny, či už na základe záruky, zmluvy, priestupku (vrátane nedbanlivosti) alebo akejkoľvek inej právnej teórie, aj keď UXtweak alebo jeho dodávatelia boli alebo neboli o možnosti vzniku takej škody informovaní.

9.2 V každom prípade a bez toho, aby bolo dotknuté vyššie uvedené, celková maximálna zodpovednosť spoločnosti UXtweak podľa tejto dohody, vrátane akýchkoľvek príloh k tejto dohode alebo v súvislosti s používaním alebo využívaním ktorejkoľvek časti stránky alebo služby, obsahu alebo používateľských dokumentov akýmkoľvek spôsobom, nesmie prekročiť váš mesačný poplatok za predplatné.

10. Uchovávanie údajov

10.1 Spoločnosť UXtweak sa zaväzuje bezpečne uchovávať údaje v mene našich zákazníkov v súlade s ich Plánom predplatného a časovými rámcami, zodpovedajúcimi každému Predplatnému plánu. Všetky údaje, presahujúce stanovený časový rámec, budú automaticky odstránené z našich systémov.

10.2 Beriete na vedomie a súhlasíte, že spoločnosť UXtweak neposkytuje žiadne služby archivácie alebo zálohovania a môžeme vymazať údaje, ktoré sa už nepoužívajú a prekračujú

časové rámce stanovené v príslušnom Pláne predplatného. Spoločnosť UXtweak sa výslovne zrieka všetkých záväzkov týkajúcich sa archivácie, ukladania a zálohovania údajov.

11. Prevzatie rizika

11.1 Sieť Internet používate výlučne na svoje vlastné riziko a podliehate všetkým platným miestnym, štátnym, národným a medzinárodným zákonom a predpisom. Aj keď sa spoločnosť UXtweak snaží vytvoriť bezpečnú a spoľahlivú stránku a službu, spoločnosť UXtweak nezodpovedá za bezpečnosť akýchkoľvek informácií mimo jej kontroly. Spoločnosť UXtweak nenesie zodpovednosť za prerušenia alebo opomenutia v službách Internetu, sietí alebo hostingu. Beriete na seba výhradné a úplné riziko používania stránky a služby.

11.2 Týmto vyhlasujete, že ste si vedomý toho, že v dôsledku globálnej povahy Internetu a siete WWW, stránka a/alebo služba sú dostupné online, a teda môžu byť vo všeobecnosti kedykoľvek a kdekoľvek na svete dostupné. Prístup na stránku a/alebo službu nemusí byť legálny určitými osobami alebo v určitých jurisdikciách. Stránku a/alebo službu používate na vaše vlastné riziko a vy zodpovedáte za dodržiavanie zákonov vašej jurisdikcie a akejkoľvek jurisdikcie, v súvislosti s ktorou používate stránku a/alebo službu. Súhlasíte s tým, že budete dodržiavať všetky miestne pravidlá, týkajúce sa správania sa online a prijateľného obsahu.

12. Odkazy

12.1 Táto stránka a/alebo služba môžu obsahovať odkazy na určité webové stránky, materiály alebo obsah vyvinutý tretími stranami. Spoločnosť UXtweak nepreskúmala všetky stránky prepojené so stránkou a/alebo službou a nenesie zodpovednosť za obsah takéhoto prepojeného materiálu. Zahrnutie akéhokoľvek odkazu neznamena, že spoločnosť UXtweak schválila takýto materiál, a spoločnosť UXtweak nezodpovedá za žiadne odkazy v ňom obsiahnuté. Použitie akéhokoľvek takéhoto prepojeného materiálu je na vaše vlastné riziko. UXtweak si vyhradzuje právo, podľa svojho výhradného a absolútneho uváženia, kedykoľvek a z akéhokoľvek dôvodu prerušiť spojenie s akýmkoľvek prepojeným materiálom.

13. Reklama

13.1 Pokiaľ výslovne neodvoláte svoj súhlas s touto doložkou zaslaním e-mailu na info@uxtweak.com, beriete na vedomie a súhlasíte s tým, že spoločnosť UXtweak môže použiť ktorúkoľvek z vašich značiek, logo, obchodný názov, aby sme vás mohli označiť ako

používateľa/zákazníka spoločnosti UXtweak na stránke spoločnosti UXtweak a/alebo službe a v akýchkoľvek marketingových materiáloch.

14. Vynútenie bezpečnosti

14.1 Neoprávnené použitie stránky a/alebo služby alebo pokus oň môžu mať za následok trestné a/alebo civilné konanie. Pre vašu ochranu si vyhradzuje právo prezerať, monitorovať a zaznamenávať aktivity na stránke a/alebo službe bez predchádzajúceho upozornenia alebo povolenia od vás, v maximálnom rozsahu povolenom platnými zákonmi a len v súlade s touto dohodou. Akékoľvek informácie získané monitorovaním, preskúmaním alebo zaznamenávaním podliehajú preskúmaniu orgánmi činnými v trestnom konaní v súvislosti s vyšetrovaním alebo stíhaním prípadnej trestnej činnosti na stránke a/alebo službe.

15. Oddeliteľnosť

15.1 Ak ktorýkoľvek súd s príslušnou jurisdikciou zistí, že niektoré ustanovenie tejto dohody je nevymožiteľné, toto ustanovenie sa obmedzí na nevyhnutné minimum, aby táto dohoda zostala v maximálnej možnej miere účinná.

16. Odškodnenie

16.1 Naša povinnosť, týkajúca sa odškodnenia: Súhlasíme s tým, že odškodníme pohľadávky vznesené treťou stranou, ktoré vyplývajú alebo súvisia s porušením práv duševného vlastníctva tretej strany priamo vyplývajúcim z vášho používania služby v súlade s podmienkami tejto dohody. Bez ohľadu na vyššie uvedené nebudeme mať žiadnu povinnosť odškodnenia v súvislosti s akýmikoľvek pohľadávkami, (i) vyplývajúcimi z vašich údajov alebo súvisiacich s vašimi údajmi; (ii) z vášho porušenia akýchkoľvek platných zákonov; (iii) z vášho porušenia, či už údajného alebo skutočného, akýchkoľvek práv tretích strán, vrátane, ale nie výlučne, ochrany údajov a práv na súkromie.

16.2 Vaša povinnosť, týkajúca sa odškodnenia: Odškodníte spoločnosť UXtweak vrátane vlastníkov, akcionárov, zamestnancov, dodávateľov, a iných partnerov (ďalej **“UXtweak - odškodnené strany”**), v maximálnom povolenom rozsahu, v plnej výške a na vlastné náklady od akýchkoľvek záväzkov, pohľadávok, nákladov, výdavkov, strát alebo škôd tretích strán.

16.3 Postup odškodnenia: Povinnosti strán, týkajúce sa odškodnenia uvedeného vyššie, sú podmienené: (a) strana, ktorá má byť odškodnená (ďalej **“Odškodnená strana”**) poskytne strane, ktorá má odškodňovať (ďalej **“Odškodňovacia strana”**) okamžité písomné oznámenie o pohľadávke; neposkytnutie okamžitého oznámenia obmedzí záväzok týkajúci sa odškodnenia iba do tej miery, že odškodňovacia strana je dotknutá oneskorením alebo zlyhaním; (b) odškodňovacia strana má plnú kontrolu nad obhajobou a urovnaním pohľadávky; (c) odškodnená strana poskytne súčinnosť v súvislosti s obhajobou a urovnaním pohľadávky (pokiaľ vyrovnanie nezahŕňa žiadnu platbu alebo akékoľvek priznanie zodpovednosti, či už občianskej alebo trestnej, z ktorejkoľvek strany), ako môže odškodňovacia strana odôvodnene požadovať; (d) z odškodňovanej strany dodržanie akéhokoľvek zmieru alebo súdneho rozhodnutia v súvislosti s pohľadávkou.

16.4 Odškodňovacia strana odškodní odškodnenú stranu proti: (i) všetkým škodám, nákladom a poplatkom za právne zastúpenie, ktoré boli konečne priznané ktorejkoľvek zo strán v súvislosti s pohľadávkou; (ii) všetkým hotovostným nákladom (vrátane primeraných poplatkov za právne zastupovanie), ktoré vzniknú niektorým z nich v súvislosti s obhajovaním pohľadávky (okrem poplatkov za právne zastúpenie a nákladov, vzniknutých bez súhlasu odškodňovacej strany po tom, čo akceptovala obhajobu pohľadávky).

17. Riešenie sporov

17.1 V prípade akýchkoľvek nejasností alebo nedorozumení sa spoločnosť UXtweak a používateľ zaväzujú prednostne riešiť vzniknuté spory vzájomnou dohodou a až po neúspešných rokovaniach sa obrátiť so svojimi nárokmi na vecne a miestne príslušný súd Slovenskej republiky.

17.2 Spoločnosť UXtweak si vyhradzuje právo podľa vlastného uváženia a vo svoj výlučný prospech začať konanie týkajúce sa vášho používania stránky a/alebo služby alebo v súvislosti s ich používaním na súdoch krajiny, v ktorej máte sídlo alebo trvalý pobyt.

18. Zrieknutie sa dodržiavania dohody

18.1 Naša neschopnosť kedykoľvek počas trvania tejto dohody vyžadovať vykonávanie a dodržiavanie ktoréhokoľvek z ustanovení, podmienok alebo požiadaviek tejto dohody vás v žiadnom prípade nezbavuje povinnosti dodržiavať niektoré z ustanovení tejto dohody.

18.2 Akékoľvek vzdanie sa akýchkoľvek ustanovení, podmienok alebo požiadaviek tejto dohody ktoroukoľvek zmluvnou stranou bude účinné voči druhej zmluvnej strane, iba ak je

písomné a podpísané oprávneným úradníkom tejto zmluvnej strany a akékoľvek takéto písomné vzdanie sa práva nebude predstavovať zrieknutie sa akejkoľvek budúcej povinnosti dodržať takéto ustanovenie, podmienku alebo požiadavku.

18.3 Pokiaľ sa nám nepodarí vymôcť akékoľvek právo či ustanovenie týchto podmienok, neznamená to, že sa týchto práv zriekame.

19. Ochrana údajov

19.1 Podrobnosti o našich postupoch ochrany osobných údajov v súvislosti so službou UXtweak nájdete v našich [Pravidlách ochrany osobných údajov](#). Beriete na vedomie, že používaním našich služieb môžete spracovávať informácie, ktoré sa považujú za osobné údaje a/alebo osobné údaje, ktoré sa podľa zákonov, ktoré sa na vás vzťahujú, považujú za citlivé. Beriete na vedomie a súhlasíte, že ste výhradne zodpovedný za vykonanie všetkých potrebných opatrení na svojej webovej stránke/v aplikácii a za získanie akéhokoľvek súhlasu, ktorý ste zo zákona povinný získať od svojich používateľov/návštevníkov/zákazníkov.

19.2 Prijatím podmienok, obsiahnutých v tejto dohode vrátane jej príloh, potvrdzujete, že vyhlasujete a zaručujete, že budete dodržiavať všetky príslušné zákony vrátane, okrem iného, zákonov o ochrane údajov a súkromia a že odškodníte UXtweak-odškodnené strany za akékoľvek pohľadávky tretích strán v súvislosti s porušením platných zákonov pri používaní stránky a/alebo služby.

19.3 Zásady ochrany osobných údajov na vašom webe/aplikácii: Nezodpovedáme ani nenesieme zodpovednosť za vaše neposkytnutie právne primeraných zásad ochrany osobných údajov, ktoré majú informovať vašich používateľov/návštevníkov/zákazníkov, že používate našu službu. Ak nebudete implementovať zásady ochrany osobných údajov v súlade s platnými zákonmi o ochrane údajov na vašom webe/aplikácii, môže to mať za následok ukončenie vášho účtu.

20. Zmeny

20.1 Vyhradzujeme si právo na základe vlastného uváženia tieto podmienky kedykoľvek zmeniť či aktualizovať. Pokiaľ budete k službe pristupovať alebo ju budete používať aj potom, ako zmeny vstúpia do platnosti, súhlasíte s tým, že ste s týmito upravenými podmienkami viazaný. Pokiaľ s novými podmienkami nesúhlasíte, ste povinný službu bezodkladne prestať používať.

ZRIEKNUTIE SA ZODPOVEDNOSTI

UXTWEAK STRÁNKA A SLUŽBA SA POSKYTUJÚ NA PRINCÍPE “AKO STOJÍ A LEŽÍ” A “AKO JE K DISPOZÍCII”. STRÁNKA A/ALEBO SLUŽBA SA OKREM ZÁRUK UVEDENÝCH V ČASTI ZÁRUKY POSKYTUJE BEZ ZÁRUK AKÉHOKOĽVEK INÉHO DRUHU, ČI UŽ EXPLICITNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH, NAJMÄ, NIE VŠAK VÝLUČNE, BEZ IMPLIKOVANÝCH ZÁRUK PREDAJNOSTI, VHODNOSTI PRE KONKRÉTNY ÚČEL. SNAŽÍME SA ZAISTIŤ NAJLEPŠIU DOSTUPNOSŤ A BEZPEČNOSŤ SLUŽBY. NAPRIEK TOMU, SPOLOČNOSŤ UXTWEAK NERUČÍ ZA TO, ŽE A) STRÁNKA A/ALEBO SLUŽBA BUDE FUNGOVAŤ NEPRETRŽITE, BEZPEČNE A BUDE DOSTUPNÁ V AKOMKOĽVEK KONKRÉTNOM ČASE A NA MIESTE; B) BUDÚ OPRÁVENÉ AKÉKOĽVEK CHYBY A NEDOSTATKY; C) VÝSLEDKY POUŽÍVANIA SLUŽBY SPLNIA VAŠE POŽIADAVKY A OČAKÁVANIA, BUDÚ PRESNÉ A BEZCHYBNÉ.

Čo zahrnúť do vašich pravidiel ochrany osobných údajov

Mali by ste informovať svojich používateľov, že na svojich stránkach/v aplikácii/v službe používate službu UXtweak. Za týmto účelom môžete do svojich pravidiel ochrany osobných údajov vložiť klauzulu, ktorá to vysvetľuje:

Používame službu UXtweak, aby sme lepšie porozumeli potrebám našich používateľov a optimalizovali naše služby, a celkový používateľský zážitok na nich. UXtweak je technologická služba, ktorá nám pomáha lepšie porozumieť správaniu našich používateľov na základe získavania spätnej väzby od nich (napr. koľko času trávia na stránkach, na ktoré odkazy sa rozhodnú kliknúť, čo používatelia robia, čo sa im (ne)páči).

UXtweak používa cookies a iné technológie na zbieranie údajov o správaní našich používateľov a ich zariadeniach (najmä IP adresa zariadenia (zachytená a uložená iba v anonymizovanej forme), rozlíšenie obrazovky zariadenia, typ zariadenia, informácie o prehliadači, geografickej polohe (krajina), preferovaný jazyk).

UXtweak ukladá tieto informácie do pseudonymizovaného používateľského profilu. My ani UXtweak tieto informácie nikdy nepoužijeme na identifikáciu jednotlivých používateľov alebo na ich priradenie k ďalším údajom o používateli, ak na to nedáte

súhlas. Ďalšie podrobnosti nájdete v [Pravidlách ochrany osobných údajov spoločnosti UXtweak](#).

Kliknutím na odkaz [deaktivácia UXtweak](#) budete presmerovaný na stránku, kde sa môžete odhlásiť od akéhokoľvek zbierania údajov o vašom používaní našich stránok spoločnosťou UXtweak a používania cookies spoločnosťou UXtweak na iných webových stránkach.

UPOZORNENIE: Upozorňujeme, že poskytnuté znenie je všeobecné a môže byť potrebné prispôbiť ho konkrétnemu použitiu služby UXtweak. Odporúčame spolupracovať s právnym poradcom, aby ste sa uistili, že daná klauzula bude riešiť všetky obavy v spojitosti s vaším podnikaním.