

# Všeobecné obchodné podmienky

## služby ApollonIA

(ďalej len „VOP“ alebo „Podmienky“)

### 1. Základné ustanovenia a identifikácia poskytovateľa

1.1 Tieto Všeobecné obchodné podmienky upravujú zmluvný vzťah medzi spoločnosťou Bionexis Lab s. r. o., so sídlom Horná 37, Banská Bystrica, Slovenská republika, IČO: 56668627, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 50822/S (ďalej len „Poskytovateľ“), a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá si objednáva alebo používa službu ApollonIA (ďalej len „Objednávateľ“ alebo „Klient“).

1.2 Poskytovateľ je prevádzkovateľom softvérovej služby ApollonIA – hlasového AI recepčného asistenta určeného najmä pre realitné kancelárie a maklérov, dostupnej na doméne [www.apollon-ia.com/sk/](http://www.apollon-ia.com/sk/) (ďalej len „Služba“).

1.3 Tieto VOP sa vzťahujú na všetky zmluvy uzatvorené medzi Poskytovateľom a Objednávateľom, ktorých predmetom je poskytovanie Služby, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak.

1.4 Objednávateľ potvrdzuje, že sa pred uzatvorením zmluvy s týmito VOP oboznámil, porozumel ich obsahu a v celom rozsahu s nimi súhlasí.

### 2. Definície

- Službou sa rozumie softvér ApollonIA vrátane súvisiacich funkcií (prijímanie a kvalifikácia telefonických hovorov, syntéza a rozpoznávanie hlasu, e-mailové súhrny, klientsky dashboard a súvisiace outbound funkcie).
- Účtom sa rozumie používateľský prístup Objednávateľa do Služby.
- Predplátným (Subscription) sa rozumie balík Služby zvolený Objednávateľom (napr. ApollonIA Base, ApollonIA Pro, ApollonIA Max) s mesačnou alebo ročnou fakturáciou.
- Koncovým zákazníkom sa rozumie osoba, ktorá telefonicky alebo inak kontaktuje Objednávateľa a s ktorou Služba komunikuje v mene Objednávateľa.
- Obsahom Objednávateľa sa rozumejú dáta, texty, kontakty, nahrávky a iné materiály, ktoré Objednávateľ vloží do Služby alebo ktoré vzniknú jej používaním.
- Doplňkovými nástrojmi sa rozumejú nástroje ApollonIA Meeting a ApollonIA Photo dostupné v rámci Služby podľa článku 6 týchto VOP.
- Kreditmi sa rozumie eurová hodnota pravidelne pripisovaná Objednávateľovi na použitie Doplnkových nástrojov podľa článku 6 týchto VOP.

### 3. Predmet zmluvy a popis služby

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Objednávateľovi Službu v rozsahu zvoleného Predplatného, a to najmä:

- automatizované prijímanie a vybavovanie telefonických hovorov od potenciálnych záujemcov o kúpu, predaj alebo prenájom nehnuteľností;

- kvalifikáciu hovoru na základe vopred definovaných otázok a kritérií;
- prepojenie so zoznamom ponúk nehnuteľností Objednávateľa;
- odovzdávanie kvalifikovaných kontaktov (leadov) Objednávateľovi formou súhrnov, notifikácií alebo cez klientsky dashboard;
- prístup k Doplnkovým nástrojom ApollonIA Meeting a ApollonIA Photo podľa článku 6;
- prípadné doplnkové funkcie uvedené v aktuálnej ponuke balíkov na webovej stránke Poskytovateľa.

3.2 Rozsah konkrétnych funkcií, počet zahrnutých hovorov/minút a ďalšie parametre sa riadia balíkom Predplatného zvoleným Objednávateľom v čase objednávky, ako je uvedený v cenníku na [www.apollon-ia.com/sk/](http://www.apollon-ia.com/sk/).

3.3 Poskytovateľ si vyhradzuje právo priebežne vyvíjať, upravovať a vylepšovať funkcie Služby. O podstatných zmenách, ktoré znižujú funkčný rozsah Služby v neprospech Objednávateľa, bude Objednávateľ vopred informovaný.

## 4. Uzatvorenie zmluvy a vznik Účtu

4.1 Zmluvný vzťah vzniká registráciou Objednávateľa a potvrdením objednávky zvoleného Predplatného, prípadne podpisom samostatnej písomnej zmluvy alebo objednávky medzi zmluvnými stranami.

4.2 Objednávateľ je povinný pri registrácii uviesť pravdivé, presné a aktuálne identifikačné a fakturačné údaje a tieto bez zbytočného odkladu aktualizovať pri akejkolvek zmene.

4.3 Prístup do Účtu je viazaný na Objednávateľa a Objednávateľ zodpovedá za ochranu prístupových údajov a za všetky úkony vykonané prostredníctvom jeho Účtu.

## 5. Cena a platobné podmienky

5.1 Cena za Službu sa riadi aktuálnym cenníkom Poskytovateľa platným v čase objednávky a zvoleným balíkom Predplatného (Base, Pro alebo Max) s mesačnou alebo ročnou fakturáciou.

5.2 Platby sú spracúvané prostredníctvom platobnej brány Stripe. Objednávateľ súhlasí s tým, že úhrada Predplatného prebieha automaticky opakovane (recurring billing) na začiatku každého zúčtovacieho obdobia, pokiaľ Predplatné nie je vopred zrušené v súlade s bodom 8.

5.3 Všetky ceny uvedené v cenníku sú, pokiaľ nie je uvedené inak, bez dane z pridanej hodnoty (DPH). DPH bude k cene pripočítaná v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a v závislosti od štatútu a sídla Objednávateľa (napr. tuzemské zdaniteľné plnenie alebo mechanizmus prenosu daňovej povinnosti pri cezhraničných B2B transakciách v rámci EÚ).

5.4 V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou je Poskytovateľ oprávnený po predchádzajúcom upozornení pozastaviť poskytovanie Služby až do uhradenia dlžnej sumy.

5.5 Poskytovateľ je oprávnený jednostranne meniť cenník s účinnosťou od nasledujúceho zúčtovacieho obdobia, o čom Objednávateľa informuje najmenej 30 dní vopred. Ak Objednávateľ so zmenou ceny nesúhlasí, je oprávnený Predplatné k dátumu nadobudnutia účinnosti zmeny vypovedať.

## **6. Doplnkové nástroje ApollonIA Meeting a ApollonIA Photo a kreditový systém**

6.1 Súčasťou Predplatného je okrem hlasového asistenta aj prístup k doplnkovým AI nástrojom ApollonIA Meeting a ApollonIA Photo (ďalej spolu len „Doplnkové nástroje“), ktorých používanie sa riadi kreditovým systémom podľa tohto článku.

6.2 Cena za používanie Doplnkových nástrojov je stanovená nasledovne:

- ApollonIA Meeting: 1,00 EUR za jedno použitie;
- ApollonIA Photo: 0,50 EUR za jednu spracovanú fotografiu.

6.3 Poskytovateľ pripisuje Objednávateľovi na každé zúčtovacie obdobie kreditové rámce (Kredity) na použitie Doplnkových nástrojov podľa zvoleného balíka Predplatného, a to nasledovne:

- ApollonIA Base: 15 EUR v Kreditoch;
- ApollonIA Pro: 30 EUR v Kreditoch;
- ApollonIA Max: 60 EUR v Kreditoch;
- ApollonIA Studio: individuálne dohodnutý objem Kreditov podľa zmluvných podmienok konkrétného Objednávateľa.

6.4 Kredity sa obnovujú v pravidelnom cykle každých 30 dní odo dňa aktivácie Predplatného (resp. odo dňa posledného obnovenia). Nevyčerpané Kredity z predchádzajúceho cyklu sa nepresúvajú do nasledujúceho cyklu a bez náhrady prepadajú.

6.5 Ak Objednávateľ v priebehu 30-dňového cyklu vyčerpá pridelené Kredity, ďalšie použitie Doplnkových nástrojov nad rámec Kreditov je spoplatnené podľa jednotkových cien uvedených v bode 6.2 ako nadštandardné použitie (extra usage) a je Objednávateľovi vyúčtované spolu s najbližšou fakturáciou Predplatného, prípadne iným spôsobom oznámeným Poskytovateľom.

6.6 Prehľad pridelených a vyčerpaných Kreditov, história použitia Doplnkových nástrojov a prípadné nadštandardné použitie sú Objednávateľovi priebežne dostupné v klientskom dashboarde.

6.7 Poskytovateľ si vyhradzuje právo upraviť jednotkové ceny Doplnkových nástrojov alebo výšku Kreditov prislúchajúcich jednotlivým balíkom, a to postupom a s výpovednou lehotou podľa bodu 5.5 týchto VOP.

## **7. Skúšobná verzia a bezplatné obdobie**

7.1 Poskytovateľ môže podľa vlastného uváženia sprístupniť Objednávateľovi Službu na časovo obmedzené bezplatné vyskúšanie (trial). Po uplynutí tohto obdobia sa, pokiaľ nedôjde k zrušeniu zo strany Objednávateľa, Predplatné automaticky mení na platené podľa zvoleného balíka, ak bolo pri registrácii zadané platobné oprávnenie.

## **8. Trvanie zmluvy a ukončenie**

8.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú s automaticky sa obnovujúcim zúčtovacím obdobím (mesačne alebo ročne) podľa zvoleného Predplatného, pokiaľ nie je dohodnuté inak.

8.2 Objednávateľ môže Predplatné kedykoľvek vypovedať s účinnosťou ku koncu prebiehajúceho zúčtovacieho obdobia, a to prostredníctvom klientskeho dashboardu, e-mailom alebo iným Poskytovateľom určeným spôsobom. Za už uhradené a bežiacie obdobie sa alikvotná časť ceny nevracia, pokiaľ Poskytovateľ v konkrétnom prípade nerozhodne inak.

8.3 Poskytovateľ je oprávnený zmluvu okamžite vypovedať alebo pozastaviť poskytovanie Služby v prípade podstatného porušenia týchto VOP zo strany Objednávateľa, najmä pri zneužití Služby, opakovanom omeškaní s platbou alebo protiprávnom používaní Služby.

8.4 Po ukončení zmluvy stráca Objednávateľ prístup k Službe a k Doplnkovým nástrojom. Poskytovateľ Objednávateľovi na požiadanie počas primeranej lehoty (najviac 30 dní od ukončenia) umožní export Obsahu Objednávateľa, pokiaľ je to technicky možné.

## **9. Práva a povinnosti Objednávateľa**

9.1 Objednávateľ sa zaväzuje používať Službu výlučne na zákonné účely súvisiace s vlastnou realitnou alebo obdobnou obchodnou činnosťou.

9.2 Objednávateľ je povinný zabezpečiť, že Koncoví zákazníci, ktorých kontaktné údaje a hovory sú spracúvané prostredníctvom Služby, boli informovaní o použití automatizovaného hlasového asistenta v rozsahu vyžadovanom platnými právnymi predpismi.

9.3 Objednávateľ zodpovedá za obsahovú správnosť údajov o nehnuteľnostiach a ďalších podkladoch, ktoré poskytuje Službe alebo ktoré Služba čerpá z jeho účtov na realitných portáloch.

9.4 Objednávateľ sa zdrží akéhokoľvek konania, ktoré by mohlo poškodiť, preťažiť alebo narušiť funkčnosť Služby alebo infraštruktúry Poskytovateľa (napr. reverzné inžinierstvo, neoprávnený prístup, automatizované zaťažovanie systému).

## **10. Dostupnosť služby a technické obmedzenia**

10.1 Poskytovateľ vyvíja primerané úsilie na zabezpečenie plynulej a nepretržitej dostupnosti Služby, nezaručuje však jej úplne bezchybnú a neprerušovanú prevádzku.

10.2 Služba využíva technológie a infraštruktúru tretích strán (najmä poskytovateľov telekomunikačných služieb, cloudového hostingu a spracovania umelej inteligencie/hlasu). Poskytovateľ nezodpovedá za výpadky alebo obmedzenia spôsobené na strane týchto tretích strán, vynaloží však primerané úsilie na minimalizáciu dopadu takýchto výpadkov na Objednávateľa.

10.3 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať plánovanú odstávku Služby za účelom údržby, pričom bude Objednávateľa o tejto skutočnosti podľa možnosti vopred informovať.

## **11. Duševné vlastníctvo**

11.1 Všetky práva duševného vlastníctva k Službe, jej softvéru, dizajnu, ochranným známkam a súvisiacej dokumentácii patria Poskytovateľovi alebo jeho licenčným partnerom.

11.2 Uzatvorením zmluvy získava Objednávateľ nevýhradné, neprevoditeľné právo (licenciu) na používanie Služby v rozsahu a počas trvania zvoleného Predplatného, výlučne na účely vlastnej podnikateľskej činnosti.

11.3 Objednávateľovi zostávajú zachované všetky práva k jeho vlastnému Obsahu Objednávateľa (najmä dáta o nehnuteľnostiach a kontaktoch). Poskytnutím Obsahu Objednávateľa do Služby udeľuje Objednávateľ Poskytovateľovi licenciu potrebnú výlučne na účely poskytovania a prevádzky Služby.

## **12. Ochrana osobných údajov**

12.1 Spracúvanie osobných údajov v rámci Služby (vrátane osobných údajov Koncových zákazníkov) sa riadi Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a samostatnými Zásadami ochrany osobných údajov Poskytovateľa, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvného vzťahu.

12.2 Vo vzťahu k osobným údajom Koncových zákazníkov spracúvaných prostredníctvom Služby vystupuje Poskytovateľ zvyčajne ako sprostredkovateľ a Objednávateľ ako prevádzkovateľ. Zmluvné strany sa v prípade potreby zaväzujú uzatvoriť samostatnú zmluvu o spracúvaní osobných údajov (Data Processing Agreement).

### **13. Zodpovednosť za škodu a obmedzenie zodpovednosti**

13.1 Poskytovateľ zodpovedá za škodu spôsobenú Objednávateľovi výlučne v rozsahu vyplývajúcom zo zavineného porušenia povinností Poskytovateľa podľa týchto VOP alebo platných právnych predpisov.

13.2 Celková zodpovednosť Poskytovateľa za škodu voči Objednávateľovi je v maximálnom rozsahu prípustnom podľa platného práva obmedzená do výšky súčtu cien uhradených Objednávateľom za Predplatné za posledné tri (3) kalendárne mesiace predchádzajúce vzniku škody.

13.3 Poskytovateľ nezodpovedá za ušlý zisk, stratu obchodných príležitostí, poškodenie dobrého mena ani za nepriamu alebo následnú škodu.

13.4 Obmedzenia zodpovednosti podľa tohto článku sa neuplatnia v prípadoch, kde to vylučujú kogentné ustanovenia platného práva (napr. škoda spôsobená úmyselne alebo hrubou nebanlivosťou).

### **14. Reklamácie a riešenie sporov**

14.1 Prípadné reklamácie týkajúce sa Služby uplatňuje Objednávateľ písomne, najmä e-mailom na kontaktnú adresu Poskytovateľa uvedenú na apollon-ia.com, a to bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku.

14.2 Zmluvné strany sa zaväzujú prípadné spory riešiť prednostne vzájomnou dohodou. Ak k dohode nedôjde, na riešenie sporov sú príslušné všeobecné súdy Slovenskej republiky.

### **15. Vyššia moc**

15.1 Žiadna zo zmluvných strán nezodpovedá za nesplnenie svojich povinností, ak k nemu došlo v dôsledku okolností vylučujúcich zodpovednosť (vyššia moc), najmä živelných udalostí, výpadkov internetovej alebo telekomunikačnej infraštruktúry, vojnových či núdzových stavov alebo zásahov orgánov verejnej moci.

### **16. Záverečné ustanovenia**

16.1 Tieto VOP a zmluvný vzťah medzi zmluvnými stranami sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky.

16.2 Poskytovateľ je oprávnený tieto VOP jednostranne meniť. O zmene VOP bude Objednávateľ informovaný vopred (najmenej 30 dní pred účinnosťou), a to zverejnením aktuálneho znenia na apollon-ia.com a/alebo e-mailovým oznámením. Ak Objednávateľ so zmenou nesúhlasí, má právo zmluvu vypovedať postupom podľa článku 8.

16.3 Ak sa niektoré ustanovenie týchto VOP stane neplatným alebo neúčinným, nedotýka sa to platnosti ostatných ustanovení. Namiesto neplatného ustanovenia sa použije úprava, ktorá sa svojím účelom najviac približuje neplatnému ustanoveniu.

16.4 Tieto VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom [doplniť dátum].

---

**Bionexis Lab s. r. o.**

Banská Bystrica, Slovenská republika · [apollon-ia.com](http://apollon-ia.com)