

Obchodní podmínky společnosti COOLHOUSING s.r.o.

Smluvní strany

(1) **COOLHOUSING s.r.o.**, se sídlem Na Okraji 1293/6, Praha 6 – Břevnov, 162 00, IČO 14893983, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 4766.

Bankovní účet pro platby v EUR: Fio banka, a.s., číslo účtu: 2300635605 / 2010

Bankovní účet pro platby v CZK: Fio banka, a.s., číslo účtu: 2200667685 / 2010

Kontaktní adresa: COOLHOUSING s.r.o., Vinohradská 2405/190, Praha 3, 130 00,

info@coolhousing.net nebo e-mailová adresa konkrétní Služby uvedená na Webu anebo ve Smlouvě (jak jsou tyto pojmy definovány níže)

(dále jako „**Poskytovatel**“).

a

(2) Zákazník, kterým se rozumí fyzická nebo právnická osoba, které Poskytovatel poskytuje Služby na základě uzavřené Smlouvy nebo Objednávky (Objednávka a Smlouva společně jako „**Smlouva**“, není-li výslovně uvedeno jinak) podle těchto obchodních podmínek (dále jako „**Zákazník**“).

Poskytovatel a Zákazník společně dále jako „**Smluvní strany**“ anebo každý samostatně jako „**Smluvní strana**“.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky (dále jen „**OP**“) jsou v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), neoddělitelnou součástí každé smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (dále jen „**Smlouva**“), pokud se Smluvní strany výslovně nedohodly na odlišné úpravě.
- 1.2 V případě, že mezi Smluvními stranami není pro některé Služby uzavřena zvláštní Smlouva, řídí se smluvní vztah mezi Smluvními stranami těmito OP, ceníkem a veškerými dalšími podmínkami nebo zárukami, které jsou výslovně uvedeny Poskytovatelem na Webu.
- 1.3 Tyto OP jsou platné od 1. 12. 2018 a účinné od 1. 1. 2019 a vztahují se na uzavírání veškerých Smluv mezi Smluvními stranami, není-li v konkrétní Smlouvě stanoveno jinak, prostřednictvím Webu Poskytovatele na adrese <https://www.coolhousing.net>, resp. na Služby nabízené Poskytovatelem Zákazníkovi prostřednictvím Webu.
- 1.4 Tyto OP se vztahují výlučně na Smlouvy uzavírané se Zákazníky, kteří jsou koncovými zákazníky Poskytovatele. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, nevztahují se tyto OP na smlouvy uzavírané s obchodními partnery Poskytovatele, kteří neodebírají Služby výlučně za účelem konečné spotřeby a pro které platí podmínky ujednané mezi Smluvními stranami individuálně.
- 1.5 Tyto OP se přiměřeně použijí i na uzavírání veškerých smluv mezi Smluvními stranami realizovaných prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (tj. Prostřednictvím webových stránek Poskytovatele, telefonicky, faxem, e-mailem apod.).
- 1.6 Součástí těchto OP jsou rovněž veškeré další podmínky nebo záruky, které jsou výslovně uvedeny Poskytovatelem na Webu anebo ve Smlouvě.

- 1.7 V případě, že Poskytovatel na základě Smlouvy se Zákazníkem poskytuje Zákazníkovi veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo připojení k veřejné komunikační síti dle zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů („ZEK“), jsou nedílnou součástí smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem také „Zvláštní podmínky pro služby elektronických komunikací“, kompletní smluvní dokumentace Poskytovatele při poskytování služeb elektronických komunikací je veřejně dostupná na Webu [<https://www.coolhousing.net/cz/obchodni-dokumenty>].

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pojmy užívané s velkým počátečním písmenem mají pro účely těchto obchodních podmínek následující význam, přičemž pojmy definované v OP v množném čísle mají shodný význam i v jednotném čísle a naopak:
- 2.2 **Abuse** nebo **Complain Report** je zpráva o Závadném obsahu na Službě.
- 2.3 **Administrace** znamená Službu spočívající ve správě softwarové části Služby, jejíž rozsah je uveden na Webu Poskytovatele a dále specifikovaný ve Smlouvě.
- 2.4 **Akceptací** ze strany Poskytovatele je okamžik podpisu listinného vyhotovení Smlouvy anebo doručení potvrzení o přijetí Zákazníkem potvrzené Objednávky ze strany Poskytovatele Zákazníkovi, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, a zahájením poskytování Služby. Smlouva v listinné podobě nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem oběma Smluvními stranami nebo okamžikem Akceptace řádné a úplné Objednávky Zákazníka Poskytovatelem, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě vyhotovení Objednávky jinak, než v listinné formě, je Akceptací okamžik zahájení poskytování Služeb Poskytovatelem, který může nastat až po potvrzení Objednávky ve smyslu článku 2.18 níže.
- 2.5 **Autorizovaný kontakt** je ověřený kontakt na Zákazníka, např. e-mail.
- 2.6 **Autorizovaný požadavek** je žádost Zákazníka podaná Poskytovateli prostřednictvím Controlpanelu (viz sekce „Autorizovaný požadavek“), Písemně na emailovou adresu info@coolhousing.net nebo telefonicky na telefony +420 777 310 000 nebo +420 220 000 900.
- 2.7 **Controlpanel** nebo také **CP** je zákaznické centrum služeb a nástrojů Zákazníka dostupné na Webu na adrese <https://controlpanel.coolhousing.net> určené pro správu Služeb včetně přehledu plateb či informací o Zákazníkovi (včetně Kontaktní adresy Zákazníka) nebo pro Zákazníka (např. Plánované odstávky) přístupné Zákazníkovi anebo Poskytovateli. Tento portál je zabezpečen kvalifikovaným certifikátem akreditované certifikační autority. Heslo pro vstup do Controlpanelu je možné kdykoliv změnit nebo získat nové, a to na základě přístupu k emailové schránce Zákazníka, která je pod daným účtem v Controlpanelu evidovaná prostřednictvím funkce zapomenutého hesla.
- 2.8 **Datové centrum** jsou prostory Poskytovatele, v nichž jsou umístěny hardwarové a softwarové prostředky a případně další zařízení sloužící k poskytování Služeb.
- 2.9 **Dedikovaný server** je samostatný soubor hardwarových prostředků zajištěných Poskytovatelem a vyhrazený Zákazníkovi. Specifikace hardwarových prostředků je definována ve Smlouvě a Zákazníkovi jsou poskytovány formou pronájmu.
- 2.10 **Doba poskytování Služby** je doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.
- 2.11 **Důvěrnými informacemi** se rozumí, nestanoví-li Smlouva anebo OP jinak, všechny informace o druhé Smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které se Smluvní strany dozvědí v souvislosti s plněním Smlouvy.
- 2.12 **Faktura** znamená zálohový list a/nebo daňový doklad ve smyslu platných a účinných aplikovatelných obecně závazných právních předpisů.
- 2.13 **Fakturační období** znamená období, na které byla Služba objednána, a v rámci kterého dochází k vystavení výzvy k zaplacení objednané Služby, nebo zálohové Faktury.

- 2.14 Hardware servis nebo taktěž HW servis** je oprava pevných částí zařízení, typicky pak dedikovaného serveru.
- 2.15 IP adresa** je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v síti, která používá IP (internetový protokol).
- 2.16 Konektivita** nebo také **síť internet** je připojení do celosvětové sítě.
- 2.17 Kontaktní adresa** Zákazníka je poštovní adresa místa (sídla) Zákazníka uvedená v obchodním rejstříku anebo poštovní adresa anebo adresa elektronické pošty vedená v Controlpanelu.
- 2.18 Objednávka** znamená objednávku Služeb vytvořenou Zákazníkem Písemně nebo objednávku Zákazníkem jinak potvrzenou. V případě Objednávky učiněné Zákazníkem jinak než Písemně (např. po telefonu) je úhrada výzvy k platbě anebo Faktury na první Fakturační období konkrétní Služby považována za potvrzení Objednávky této Služby Zákazníkem ve smyslu tohoto ustanovení. Smlouva a tyto OP mohou dále definovat, které jednání Zákazníka je považováno za novou Objednávku.
- 2.19 OP (Obchodní podmínky)** definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem založený Smlouvou a myslí se jimi tyto podmínky. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje, resp. poskytne Zákazníkovi na základě Smlouvy Služby za podmínek definovaných Provozními podmínkami. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním OP a že těmito OP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 2.20 Obsah zákaznického serveru** (Zákaznická data) je soubor všech dat v části datového prostoru vyhrazeného Zákazníkovi v rámci poskytovaných Služeb mimo dat umístěných do tohoto prostoru Poskytovatelem anebo Obsluhou, zpravidla tedy data umístěna Zákazníkem a uživateli služeb Zákazníka; za obsah zákaznického serveru (Zákaznická data) se považuje i záloha těchto dat vytvořená v rámci procesu zálohování.
- 2.21 Obsluha** jsou zaměstnanci Poskytovatele.
- 2.22 Oznámení** (upozornění) znamená oznámení doručené druhé Smluvní straně dle těchto OP anebo Smlouvy uskutečněné Písemně.
- 2.23 Písemný, písemně** – jedná se o dokument nebo sdělení Smluvní strany ve formě:
- (a) listinné,
 - (b) elektronické,
- doručené na kontaktní adresu pro písemný styk Poskytovatele nebo Kontaktní adresu Zákazníka. Charakter písemného sdělení má také vyplnění a odeslání formuláře na Webu nebo oznámení zasláná do klientské sekce Controlpanel.
- 2.24 Pověřená osoba** nebo též **Oprávněná či Autorizovaná osoba či kontakt** je osoba/kontakt (resp. Osoby či Kontakty) stanovený v Controlpanelu jako osoba/kontakt oprávněný k přístupu k Serveru a k předkládání požadavků Zákazníka anebo osoba/kontakt, která se prokáže úředně ověřenou listinnou plnou mocí udělenou Zákazníkem.
- 2.25 Provoz serveru** je chod Serveru nebo Služby za účelem přenosu dat mezi Serverem/Službou a celosvětovou sítí, Servery/Službami navzájem nebo mezi Serverem/Službou a Síťovou infrastrukturou.
- 2.26 Provozní podmínky Služby** se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky poskytování Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují OP. S Provozními podmínkami Služby je Zákazník seznámen před podpisem Smlouvy anebo potvrzením Objednávky a jsou dostupné na Webu či Smlouvě.
- 2.27 Předpisy o elektronickém podpisu** jsou zejména zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), zákon 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, nařízení vlády č. 304/2001 Sb. vyhláška č. 366/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

- 2.28 Repasovaná technologie** je taková, která je plně funkční, nejedná se však o nový/nepoužitý hardware/technologie/server.
- 2.29 Server** obecné označení pro technologie, které zajišťují poskytování služeb nebo správu počítačových programů, jenž tyto služby vykonávají. Dedikovaný server a Virtuální server je pro účely OP Serverem.
- 2.30 Síťová infrastruktura** nebo také **Síť** je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující síťovou komunikaci.
- 2.31 Službou** se rozumí služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s OP. Technologie je souhrnné označení pro technické prostředky Zákazníka nebo Poskytovatele podle významu užití pojmu.
- 2.32 Šifrování** je proces, kterým se nezabezpečená (elektronická) data převádí za pomoci kryptografie na data šifrovaná, čitelná pouze pro majitele dešifrovacího klíče.
- 2.33 Uplink** je datový kabel umožňující připojení Serveru Zákazníka do síťové infrastruktury poskytovatele, viz. Specifikace připojení.
- 2.34 Virtuální server** je vyhrazená část fyzického serveru s vlastní instalací operačního systému a služeb. Jeden server fyzický je rozdělen na několik virtuálních částí, které sdílejí prostředky serveru fyzického.
- 2.35 Výpadek provozu serveru** je přerušení provozu Služeb.
- 2.36 Web** Poskytovatele jsou webové stránky (prezentace) dostupné na adrese <https://www.coolhousing.net>.
- 2.37 Závadný obsah** – jedná se zejména o Obsah zákaznického serveru, resp. Zákaznická data, které jsou v rozporu s:
- (a) právním řádem České republiky anebo Evropské unie,
 - (b) mezinárodní Smlouvou, jíž je Česká republika vázána a která byla publikována ve sbírce zákonů nebo ve sbírce mezinárodních smluv,
 - (c) dobrými mravy,
 - (d) zásadami poctivého obchodního styku,
 - (e) zvyklostmi,
 - (f) rozhodnutím soudu,
 - (g) právními obyčejí daného jazykového teritoria,
 - (h) nebo která byla nahlášena jako protiprávní, a to bez ohledu na to, zdali jsou skutečně protiprávní.
- 2.38** Dále je za Závadný obsah považováno rozesílání nevyžádané pošty – tzv. spam, nebo zprostředkovávání rozesílání nevyžádané pošty třetí straně. Za SPAM považuje Poskytovatel každé nevyžádané sdělení (nejčastěji reklamní) šířené hromadně internetem nebo v sítích telekomunikačních operátorů formou např. e-mailu, SMS, MMS, příspěvků do diskusního fóra, komentářů, pomocí instant messagingu a dalších komunikačních prostředků.
- 2.39** Za závadný obsah jsou také považovány škodlivé programy sloužící k útokům na cizí servery (například: "DOS", "Smurf", "WinNuke", "LAND", "TearDrop", atd.), nebo sloužící pro kompromitaci ostatních připojených subjektů v rámci celosvětové sítě (např. IRC botnets).
- 2.40** Za závadný obsah jsou považovány i chybně zkonfigurované programy, prostřednictvím kterých je možné provést libovolný typ útoku na jiný server a/nebo servery.

3. OBECNÉ PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB

- 3.1** Cena za poskytnutí, resp. poskytování Služby je vždy stanovena dle aktuálního ceníku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel je oprávněn ceník libovolně měnit dle potřeb Poskytovatele, přičemž změna ceníku je účinná vždy ode dne vydání nového aktuálního ceníku a nevztahuje se na poskytnuté Služby anebo vystavené Faktury či zálohové Faktury vydané přede dnem aktualizace ceníku. Pokud Zákazník se změnou ceníku nesouhlasí, je oprávněn vypovědět Smlouvu ke konci Fakturačního období, na které má složenou zálohu nebo zaplacenou cenu za poskytnutí, resp. poskytování Služeb (taková změna ceníku musí mít přímý vliv na cenu Služeb pro Zákazníka).
- 3.2** Platný a aktuální ceník pro poskytování Služeb je uveden v elektronické podobě na Webu [<https://www.coolhousing.net/cz/coolhousing-cenik>].
- 3.3** Bude-li Smluvními stranami dohodnuto v návaznosti na konkrétní Službě, Poskytovatel zpřístupní Zákazníkovi IP adresy, které je možné využít i k tzv. „tunelování“. Je zakázáno propagovat přidělené IP adresy v sítích jiných poskytovatelů datových služeb.
- 3.4** Zákazník si podle povahy Služby a obsahu Smlouvy zřizuje Službu sám nebo za asistence Poskytovatele. V případě asistence Poskytovatele je Zákazník informován o zřízení Služby ze strany Poskytovatele; Zákazník se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost ke zřízení Služby.
- 3.5** Poskytovatel zajišťuje připojení Technologie Zákazníka (včetně Virtuálních serverů) k síti internet protokolem IP tak, aby Server mohl poskytovat datové služby vnitrostátně i mezinárodně.
- 3.6** Připojení jiných zařízení, které nejsou pevně připojeny k Serveru anebo jeho součástí, je možné pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Zákazník musí jasně označit své Technologie umístěné/umísťované v Datovém centru a přijmout vhodná opatření k zabránění náhodného odpojení nebo nahrazení těchto Technologií.
- 3.7** Na softwarové licence, pokud je jejich poskytnutí součástí Služeb, se vztahují mimo ostatních podmínek těchto OP, následující podmínky:
- (a) Softwarové licence přidělené Poskytovatelem Zákazníkovi není možné pronajímat ani jakkoliv zpřístupňovat či umožňovat užít třetí straně a je možné je využívat pouze v rámci Služby poskytované Poskytovatelem, v rozsahu nezbytném v rámci Služby a pro vlastní potřebu či potřebu vlastního podnikání.
 - (b) Po předchozím Oznámení Poskytovatelem je Zákazník z důvodu kontroly licencí povinen bez zbytečného odkladu umožnit Poskytovateli přístup k Technologii Zákazníka, kde jsou softwarové licence využívány a poskytnout mu nezbytnou součinnost k provedení kontroly dodržování licenčních podmínek softwarové licence; zpravidla zodpovědět případné dotazy.
 - (c) V případě nejasností ohledně využití konkrétní softwarové licence je Zákazník povinen kontaktovat Poskytovatele a vyžádat si jeho závazné stanovisko; Poskytovatel není oprávněn své závazné stanovisko následně měnit, ledaže by taková změna byla způsobena okolnostmi nezávislejšími na vůli Poskytovatele (např. změnou licenčních podmínek autora software).
 - (d) U softwarových produktů licencovaných v režimu SAL (Subscriber Access License – licencování pro konkrétní počet uživatelů a na základě odměny odvislé od počtu uživatelů) je Zákazník povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli změnu počtu uživatelů daného software.
 - (e) Zákazník je povinen dodržovat u softwarových licencí jejich podmínky pro koncového zákazníka (EULA – End User License Agreement), se kterými jej Poskytovatel seznámí nebo umožní s nimi seznámit.
 - (f) U licencí softwarového produktu „Windows Server“ od společnosti Microsoft je Zákazník povinen objednat a využívat na Serveru minimálně takový počet core licencí, jaký odpovídá počtu osazených fyzických (hardwarových) procesorů v Serveru v minimálním počtu 8 jader na jeden fyzický (hardwarový) procesor v Serveru.

- (g) Pro umožnění přihlášení více jak dvou uživatelů ke službě RPD je nutno Server přepnout do tzv. aplikačního režimu a aktivovat licencování RPD.
- (h) Systém Windows Server obsahuje dvě bezplatné licence pro Vzdálenou Plochu (dále jen „**RPD**“) určené pro administraci Serveru, nebo zde běžících služeb. V případě, že existuje více uživatelů = správců Serveru, než dva, je Zákazník povinen Server přepnout do tzv. aplikačního režimu a aktivovat licencování RPD, čímž dvě bezplatné licence pro Vzdálenou Plochu zanikají.
- (i) Pokud uživatel Serveru, který má právo přihlásit se ke službě RPD vykonává jinou činnost, než je správa Serveru, je Zákazník povinen Server přepnout do tzv. aplikačního režimu, a opatřit veškeré uživatele RPD licencí.
- (j) U licencí softwarového produktu „SQL Server“ od společnosti Microsoft je Zákazník povinen objednat a využívat takový počet licencí na jádro procesoru, jakému odpovídá počet fyzických anebo virtuálních jader Serveru nebo Virtuálního serveru, do kterého je SQL Server instalován.
- (k) Na fyzický Server a na něm případně provozovaný Virtuální server se z licenčního pohledu SQL Serveru pohlíží jako na zcela nesouvisející prostředí.
- (l) SQL licence na procesorové jádro je možno nakupovat pouze po dvou, přičemž minimální počet licencovaných jader na každé jedno prostředí je čtyři.
- (m) SQL licence s označením WEB Edition jsou určeny výhradně pro podporu aplikací veřejně přístupných přes WEB, kde VEŘEJNÝ, tedy ANONMNÍ přístup je podmínkou. CRM (Customer Management) nebo ERM (Enterprise Rights Management) systémy jsou v případě této licence výslovně zakázány.
- (n) U licencí SQL Server licencovaných na uživatele (SAL – Subscriber Access License) je nutno opatřit licencí každého uživatele, který má možnost se k SQL Serveru připojit. To se týká i zprostředkovaného přístupu. V případech, kdy není možno konkrétního uživatele určit, není použití této licence povoleno.
- (o) V případě, že je na Serveru nebo Virtuálním serveru instalován softwarový produkt „MS Office“ od společnosti Microsoft, musí být příslušnou SAL licencí opatřen každý uživatel, který má právo použít službu RPD.
- (p) Zákazník se zavazuje využívat softwarové produkty Microsoft v souladu s podmínkami Services Provider Use Rights. (dále jen SPUR, viz. "<http://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>") SPUR upřesňuje práva a podmínky zákaznického užívání licencovaných produktů poskytnutých v rámci SPLA (Service Provider License Agreement). Microsoft může podmínky ve SPUR kdykoli revidovat. Uživatel tímto souhlasí, mimo veškeré závazky vůči společnosti Coolhousing s.r.o., že je za jakékoli porušení ustanovení a podmínek uvedených v odkazu výše, právně odpovědný přímo společnosti Microsoft.
- (q) V rámci služeb virtuálních serverů nabízí Poskytovatel pronájem licencí vybraných produktů společnosti Microsoft. Poskytovatel nenabízí k těmto produktům technickou podporu. Software ani licence k jeho využívání není v majetku Poskytovatele ani Zákazníka. Zrušením služby zaniká Zákazníkovi právo licencí využívat.

3.8 Nemá-li Zákazník sjednanu Administraci Serveru, není servis software instalovaného na Server anebo Virtuální server součástí Služby v jakékoliv podobě.

3.9 Není-li výslovně uvedeno jinak, je konektivita zajišťovaná Poskytovatelem službě Zákazníka sdílená.

3.10 Síťové nastavení pro provoz služby Zákazníkem v síti Poskytovatele je pro uvedeno v klientské sekci Controlpanel. Síťové nastavení je mezi službami nepřenosné.

3.11 Součástí těchto OP je dokument Specifikace konektivity. Překročením hodnot definovaných ve Specifikaci konektivity může provoz Služby ohrozit/omezit ostatní zákazníky Poskytovatele a se Službou bude dále nakládáno dle článku 3.15 OP.

- 3.12** Zákazník je povinen dodržovat podmínky připojení do sítě Poskytovatele uvedené ve Specifikaci konektivity. Porušením podmínek Specifikace konektivity nebo dokumentu Specifikace služeb nebo dokumentu Specifikace připojení, které jsou součástí těchto OP a Smlouvy se Služba stává ohrožující pro ostatní zákazníky Poskytovatele a s takovou Službou bude nakládáno dle článku 7.10 OP. Při nedodržení kterékoliv z výše uvedených Specifikací je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši dle aktuálního ceníku.
- 3.13** Pouze autorizované kontakty Zákazníka mohou žádat o služby zákaznické podpory (typicky restart Serveru či Virtuálního serveru, nastavení reverzních DNS záznamů, přidělení IP adres apod.).
- 3.14** Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, neprovádí Poskytovatel zálohu Serveru anebo Virtuálního serveru Zákazníka v rámci poskytování Služby. V takovém případě Poskytovatel neodpovídá za ztrátu, zničení či poškození Obsahu zákaznického serveru, a to ani za jakékoliv jiné regresní nároky, které by mohly konkrétní osoby vznést, to v maximálním rozsahu dovoleném aplikovatelnými právními předpisy.
- 3.15** V případě, že provoz Služby může ohrozit/omezit ostatní zákazníky Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn odmítnout, omezit, pozastavit nebo ukončit poskytování Služeb; pokud nedošlo k ukončení poskytování Služeb a Zákazník závadný stav dle tohoto článku OP nenapraví ve lhůtě určené Poskytovatelem, která nebude kratší než 24 hodin, je Poskytovatel oprávněn změnit Zákazníkovi bez dopadů na cenu či kvalitu poskytovaných Služeb (například snížit rozsah přenesených Paketů či Flow apod.) a změnit v souladu s ceníkem sazbu za poskytované Služby a to v rozsahu nezbytném pro ochranu ostatních zákazníků Poskytovatele. Uvedení poskytování Služeb do původního stavu před omezením dle tohoto článku OP je možné po vzájemné dohodě Smluvních stran.
- 3.16** Zákazník může umístit svou Technologii, je-li dané obvyklou součástí Služeb anebo je-li tak sjednáno ve Smlouvě, pouze do Poskytovatelem vymezeného vhodného prostoru v rámci Datového centra, není-li tomu tak, je Poskytovatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši dle aktuálního ceníku.
- 3.17** Pro potřeby měření proměnných (např. příkon Serveru, parametry konektivity, rozměry zařízení, ale nejen tyto) jsou vždy rozhodující výsledky měření provedené Poskytovatelem. Výsledky měření mohou ovlivnit zařazení Služby Zákazníka do konkrétní kategorie poskytovaných Služeb dle jejich kvality a cenové kategorie.
- 3.18** Zákazník je oprávněn na základě měření požádat o přeražení do jiné kategorie jednou za Fakturační období. Změna musí být písemně potvrzena Poskytovatelem. Změna vejde v platnost dle dohody Poskytovatele se Zákazníkem, zpravidla však od následujícího Fakturačního období.
- 3.19** V případě nesrovnalostí mezi skutečnými parametry Služby a parametry sjednanými ve Smlouvě (rozdíl v kategorii) je Poskytovatel oprávněn doúčtovat rozdíl Zákazníkovi až dvanáct (12) měsíců zpětně; nestihne-li tak Poskytovatel učinit bez zbytečného odkladu, jeho oprávnění dle tohoto článku OP zaniká.
- 3.20** Výpověď Služby ze strany Zákazníka lze uskutečnit pouze listinou cestou (doručením výpovědi na kontaktní adresu Poskytovatele) nebo elektronickou cestou (doručením výpovědi na elektronickou poštovní adresu Poskytovatele).
- 3.21** Součástí poskytovaných Služeb, vyjma služeb virtuálních serverů, je bezplatný servis v rozsahu restartů zařízení, vizuální kontroly zařízení a drobných prací do 15 minut časové náročnosti. Reakční doba na tyto úkony je do 60 (šedesát) minut od přijetí hlášení.
- 3.22** Není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak, služby jsou sjednány bez garantované úrovně služby (SLA).
- 3.23** Tolerovaný počet Abuse reportů v rámci jedné Služby je 10 zpráv za kalendářní měsíc. Zvýšený výskyt zpráv může být Zákazníkovi zpoplatněn dle ceníku. Tolerancí Abuse reportů ani zpoplatnění nadměrného výskytu Abuse reportů není Zákazník zbaven zodpovědnosti za takový report a Poskytovatel pokračuje v řešení dle článku 3.15 OP.

- 3.24** Poskytovatel nabízí pouze obecné informace a návody k poskytovaným Službám. Poskytovatel neprovádí asistenci či spolupráci na zpracování webů či aplikací Zákazníka, není-li ve Smlouvě či Objednávce uvedeno jinak.
- 3.25** Zákazník je povinen mít svou Službu nastavenou tak, aby při plánovaném či neplánovaném restartu došlo ke korektnímu spuštění všech potřebných aplikací a služeb na serveru. Poskytovatel neodpovídá za případné problémy či škody způsobené chybným spuštěním aplikací či služeb nebo chybnou konfigurací Zákazníka.
- 3.26** Poskytovatel neodpovídá za funkčnost softwaru Zákazníka v rámci Služby poskytované Poskytovatelem ani za jeho správnou konfiguraci, vyjma softwaru, kterým přímo zajišťuje virtualizaci zajištěnou Poskytovatelem. O operační systém na serveru a všechny další softwarové součásti a data se stará Zákazník.

4. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVER HOUSINGU, FARM HOUSINGU a RACK HOUSINGU

- 4.1** Podmínky pro poskytování služeb server housingu, farm housingu a rack housingu jsou specifickými podmínkami pro Služby s názvem „Server housing“, „Farm housing“ a „Rack housing“ a uplatní se pouze pro tyto Služby. Jsou-li tyto podmínky v rozporu s obecnými Provozními podmínkami dle článku 3 OP, mají přednost tyto Podmínky pro poskytování služeb server housingu, farm housingu a rack housingu.
- 4.2** Výpověď Služby ze strany Zákazníka lze uskutečnit pouze listinou cestou (doručením výpovědi na kontaktní adresu Poskytovatele) nebo elektronickou cestou (doručením výpovědi na elektronickou poštovní adresu Poskytovatele).
- 4.3** Zákazník je povinen nevyužitý vyhrazený prostor na své vlastní náklady udržovat zaslepený (uzavřený) tak, aby skrze volné pozice nedocházelo k míchání vzduchu mezi studenou a teplou uličkou, a to do skončení trvání Smlouvy. V případě, že tak Zákazník neučiní, má Poskytovatel právo tento prostor zaslepit a náklady účtovat Zákazníkovi.
- 4.4** Zákazník je povinen svou Technologii umístěnou v Datovém centru Poskytovatele zabezpečit proti poškození při běžné manipulaci s ní v rámci běžné údržby Datového centra. V případě, že tak neučiní, není Poskytovatel odpovědný za újmu způsobenou při běžné manipulaci s Technologií Zákazníka.
- 4.5** Součástí poskytovaných Služeb není hardwarový ani softwarový servis v jakékoliv podobě, nedohodnou-li se Smluvní strany ve Smlouvě výslovně jinak.
- 4.6** Provozovatel podpisem Smlouvy nebo předávacího protokolu potvrzuje převzetí Technologie Zákazníka dle specifikace uvedené ve Smlouvě nebo předávacím protokolu do Datového centra.
- 4.7** Poskytovatel odpojí Technologii Zákazníka ke dni skončení trvání Smlouvy a je oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek za uskladnění odpojené Technologie po skončení trvání Smlouvy dle aktuálního ceníku, pokud Zákazník ke dni skončení trvání Smlouvy takovou Technologií z Datového centra neodstraní.

5. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DEDIKOVANÉHO SERVERU

- 5.1** Podmínky pro poskytování služeb dedikovaného serveru jsou specifickými podmínkami pro Služby spojené s názvem „Dedikovaný server“ a „Dedikovaná serverová farma“, přičemž jsou-li tyto podmínky v rozporu s obecnými Provozními podmínkami dle článku 3 OP, mají přednost tyto podmínky pro poskytování služeb dedikovaného serveru. Podmínky pro poskytování služeb dedikovaného serveru se uplatní pouze na Služby výslovně uvedené v článku 5.1OP.

- 5.2** Součástí poskytovaných Služeb je bezplatný hardware servis Dedikovaného serveru. V případě poškození některé z hardwarových částí Serveru běžným provozem Poskytovatel zajistí výměnu komponent nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě nedodržení stanovené lhůty náleží Zákazníkovi odškodné ve výši poměrné části z ceny služby za každý započatý den, kdy Zákazník nemohl službu řádně využívat. Odškodné může Zákazník uplatnit formou slevy na následující platební období dotčené služby.
- 5.3** Repasovaný dedikovaný server je takový server, jehož jedna nebo více komponent nejsou nové (byli již použité). Repasovaný dedikovaný server je Zákazníkovi předán bez chyb, plně funkční a vztahuje se na něj stejný bezplatný hardware servis jako na dedikovaný server mimo nabídku dedikovaných serverů označených jako repasované.
- 5.4** Zákazník není oprávněn zasahovat do hardwarové konfigurace Serveru bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.5** Zákazník není oprávněn aktualizovat firmware, nebo jinou software složku dedikovaného serveru (např. Remote management), která přímo souvisí s hardware dedikovaného serveru, bez písemného souhlasu poskytovatele.
- 5.6** Poskytovatel umožní (před skončením trvání Smlouvy) Zákazníkovi stáhnout obsah Dedikovaného serveru anebo jeho záloh, pokud existují, přičemž po uplynutí této doby dojde ke kompletnímu smazání obsahu Dedikovaného serveru, včetně všech jeho záloh, tedy ke kompletní likvidaci Obsahu zákaznického serveru.
- 5.7** Zákazník má možnost odkoupit Dedikovaný server po uplynutí alespoň dvaceti čtyř (24) měsíců souvislého užívání Dedikovaného serveru v rámci Služby, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Podmínkou odkoupení Dedikovaného serveru Zákazníkem je řádná platební morálka po celou dobu poskytování Služby (tj. včasné a řádné zaplacení všech Faktur). Poskytovatel je oprávněn odmítnout prodej Dedikovaného serveru. Odkup Dedikovaného serveru je možný pouze na základě požadavku Zákazníka, Poskytovatel není povinen nabízet Dedikovaný server Zákazníkovi k odkoupení.
- 5.8** Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká Služba i Smlouva vztahující se k Dedikovanému serveru a dle dohody Smluvních stran může být transformována na některou ze Služeb dle článku 4.1 OP.
- 5.9** Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká služba Administrace Dedikovaného serveru ze strany Poskytovatele, byla-li Administrace Dedikovaného Serveru sjednána ve Smlouvě.
- 5.10** Na odkoupený Dedikovaný server není Poskytovatelem poskytována záruka ani servis v jakékoliv podobě.
- 5.11** Byla-li na Dedikovaný server sjednána servisní podpora třetích stran, odkoupením Dedikovaného serveru nezaniká a nadále se řídí pravidly servisní podpory třetích stran; je-li se servisní podporou třetích stran spojena platba, Zákazník je povinen platit takovou platbu po skončení trvání již Poskytovatelem předplaceného období poskytování servisní podpory odkoupeného Dedikovaného serveru.

6. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VIRTUÁLNÍCH SERVERŮ

- 6.1** Podmínky pro poskytování služeb virtuálních serverů jsou specifickými podmínkami pro Služby spojené s názvem „Virtuální server“ a „Virtuální dedikovaný server“, přičemž jsou-li tyto podmínky v rozporu s obecnými Provozními podmínkami dle článku 3 OP, mají přednost tyto podmínky pro poskytování služeb virtuálních serverů. Podmínky pro poskytování služeb virtuálních serverů se uplatní pouze na Služby výslovně uvedené v článku 6.1 OP.
- 6.2** Služby virtuálních serverů jsou poskytovány pouze na základě objednávky a souhlasu s těmito OP. Výpovědní lhůta služeb virtuálních serverů je 0 (nula) měsíců.

- 6.3 Součástí Služby provozu virtuálních serverů je pouze provoz příslušného virtuálního hardware a zajištění konektivity. V této Službě není zahrnut provoz žádného softwaru ani žádných dalších služeb. Software si na server instaluje a konfiguruje Zákazník sám, popř. Poskytovatel za úhradu dle aktuálního ceníku.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá za funkčnost virtuálních serverů po hardwarové stránce. Při poruše je povinen provést výměnu porouchané hardwarové součásti či výměnu celého zařízení v co nejkratším možném termínu.
- 6.5 Poskytovatel neprovádí monitoring funkčnosti virtuálního serveru (s výjimkou samotného virtualizačního prostředí).
- 6.6 Zákazníkovi, který svým provozem virtuálního serveru využívá velký objem systémových zdrojů virtualizačního/podkladového serveru (jako je CPU, disková propustnost) bude dána možnost přejít na adekvátní program či za příplatek rozšířit poskytované Služby nebo odpovídajícím způsobem omezit využívání systémových zdrojů na přijatelnou úroveň. V případě zjištění takového stavu bude postupováno dle článku 3.15 OP.
- 6.7 Parametry služby virtuálního serveru se mohou v průběhu čerpání změnit. O každé takové události je Zákazník informován v souladu s článkem 14.1 OP.
- 6.8 Poskytovatel umožní (před skončením trvání Smlouvy) Zákazníkovi stáhnout obsah Virtuálního serveru anebo jeho záloh, pokud existují, přičemž po uplynutí této doby dojde ke kompletnímu smazání obsahu Virtuálního serveru, včetně všech jeho záloh, tedy ke kompletní likvidaci Obsahu zákaznického serveru.
- 6.9 Výhradním vlastníkem nejvyšších přístupových práv k Virtuálnímu serveru je Zákazník.
- 6.10 Zákazníkům Služby Virtuálních serverů není povolen vstup do Datového centra.
- 6.11 Součástí Služby virtuálních serverů mohou být i automatické/manuální zálohy virtuálního serveru. Není-li výslovně sjednáno jinak, zálohy jsou poskytovány bez jakékoliv garance.
- 6.12 Provoz Služeb spojených s protokolem Torrent anebo IRC je na virtuálních serverech zakázán. Porušení tohoto pravidla bude mít za následek okamžité ukončení Služby, a to bez náhrady.

7. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Službu dle Smlouvy a v souladu s OP.
- 7.2 Podmínkou poskytování Služby Poskytovatelem je nezbytná součinnost Zákazníka v případech, kdy je vyžadováno doložení dalších náležitostí vyplývajících ze specifik jednotlivých Služeb.
- 7.3 Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služeb a uzavření Smlouvy se Zákazníkem v souladu s platnou právní úpravou anebo těmito OP, a to zejména z následujících důvodů:
 - (a) Zákazník odmítá přijmout OP anebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy,
 - (b) Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Poskytovatelem, nebo poskytl údaje neúplné nebo nepravdivé,
 - (c) dle informací Poskytovatele lze důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,
 - (d) Zákazník není svéprávný anebo není způsobilý k plnění svých závazků,
 - (e) jednání Zákazníka je, anebo v minulosti ve vztahu k Poskytovateli bylo, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy či dobrými mravy,
 - (f) Poskytovatel považuje uzavření Smlouvy za nevýhodné pro Poskytovatele.

- 7.4** Doručení Objednávky Poskytovateli ani přijetím platby od Zákazníka Poskytovatel negarantuje zahájení poskytování Služby a Zákazníkovi tím automaticky nevzniká nárok na Zahájení poskytování Služeb, zejména z důvodu nutnosti ověřit její funkčnost a dostupnost u třetích stran. Doba poskytování Služeb začíná Akceptací Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 7.5** V případě existence více souběžných Objednávek na Službu, kterou je z podstaty možno poskytnout jedinému Zákazníkovi (např. poslední serverová konfigurace za nabízenou cenu) je pro uzavření Smlouvy a Zahájení čerpání Služby rozhodující okamžik Akceptace ze strany Poskytovatele.
- 7.6** Poskytovatel může požadovat, aby Zákazník uvedl informace nezbytné ke zjištění a ověření jeho totožnosti a svéprávnosti pro uzavření smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 7.7** V případě zjištění Závadného obsahu je Poskytovatel oprávněn:
- (a) vyzvat Zákazníka, aby ve lhůtě do pěti (5) pracovních dnů předložil Poskytovateli dokumenty, informace a jiné doklady prokazující, že se nejedná o Závadný obsah; nedoloží-li Zákazník dané včas anebo vyhodnotí-li Poskytovatel doručení informace jako nedostatečné k prokázání, že nejde o Závadný obsah, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle článku 7.7 (b) OP;
 - (b) zastavit, přerušit nebo omezit poskytování Služeb Zákazníkovi či znepřístupnit Server veřejnosti (včetně odpojení Serveru od přístupu do sítě internet) anebo v případě Virtuálního serveru znepřístupnit veřejnosti či smazat konkrétní Obsah Zákazníkovy serveru a to bez dopadů na cenu či kvalitu poskytovaných Služeb
 - (c) Poskytovatel je oprávněn postupovat dle článku 7.7 (b) OP i bez ohledu na postup dle článku 7.7 (a) OP, hrozí-li třetím osobám anebo Poskytovateli závažná újma, újma na osobnostních právech anebo osobnostních či majetkových právech autorských (jinak je povinen postupovat dle článku 7.7 (a) OP a až následně dle článku 7.7 (b) OP).
- 7.8** Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Zákazníka o všech okolnostech znemožňujících poskytování Služeb dle Smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem tak, aby mohla být ze strany Zákazníka přijata nutná opatření. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou Služby poskytovány, tím nejsou dotčena ustanovení článku 7.7 OP. Písemný záznam dle předchozí věty slouží jako důkazní prostředek, obecně smluvními stranami respektovaný.
- 7.9** Bez výslovné žádosti Zákazníka není Poskytovatel oprávněn zasahovat do Obsahu zákaznického serveru, ani monitorovat obsah síťové komunikace, vyjma zásahů:
- (a) provozních a lokalizačních údajů a další údajů dle příslušných právních předpisů přímo vyžádaných orgány veřejné moci oprávněnými k uložení takové povinnosti (soud, Policie ČR, Český telekomunikační úřad, apod.),
 - (b) v případě dle článku 7.7 OP.
- 7.10** Nestanoví-li Smlouva nebo v konkrétním případě OP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:
- (a) uskutečnit krátkodobé přerušení poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav vlastních zařízení,
 - (b) pozastavit nebo omezit poskytování Služby, pokud je poskytování Služby znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (viz článek 12.4 OP),
 - (c) dočasně přerušit či omezit poskytování Služby v nezbytném rozsahu bez předchozího upozornění Zákazníka, je-li Služba využívána v rozporu se Smlouvou či Objednávkou a dochází-li tím k ohrožení funkce zařízení Poskytovatele nebo třetích subjektů anebo v případech dle článku 3.15 a 7.7 OP. V ostatních případech podstatného porušení závazků daných OP nebo právními předpisy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby pouze s předchozím upozorněním Zákazníka formou Oznámení a udělením přiměřené lhůty k nápravě,

- (d) a má zadržovací právo k movitému majetku ve vlastnictví Zákazníka, který Poskytovatel převzal za účelem poskytování služby (jako např. Server, Dedikovaný server, ostatní technologie včetně veškerého příslušenství a další) v souladu s platnými právními předpisy České republiky, zejména § 1395 a násl. Občanského zákoníku, a to i po skončení trvání Smlouvy a v případě doposud nesplatného dluhu Zákazníka za podmínek dle § 1395 odst. 2 Občanského zákoníku.
- (e) za situace, kdy Zákazník nejpozději do šesti (6) měsíců ode dne, kdy nastala splatnost jakékoliv závazku Zákazníka vůči Poskytovateli, takový závazek úplně neuhradí, a je tak v prodlení, provést jménem Zákazníka prodej zadrženého movitého majetku ve smyslu článku 7.10 (d) OP ve veřejné dražbě anebo volným prodejem jakékoliv třetí osobě s tím, že z výtěžku takového prodeje Poskytovatel uspokojí veškeré své pohledávky vůči Zákazníkovi (včetně zejména příslušenství a účelně vynaložených nákladů spojených s takovým prodejem a výkonem zadržovacího práva, apod.). V případě prodeje jinak, než veřejnou dražbou je Poskytovatel povinen prodat zadržený majetek ve smyslu článku 7.10 (d) OP pouze přibližně za cenu v místě a čase obvyklou. Pokud je částka z prodeje zadrženého majetku dle článku 7.10 (d) OP vyšší, než celková výše dlužné částky a nákladů spojených s prodejem a výkonem zadržovacího práva, přebytek převede Poskytovatel na účet Zákazníka; Poskytovatel je v této souvislosti zmocněn Zákazníkem ke všem právním úkonům souvisejícím s realizací takového prodeje, zejména pokud jde o dojednání tržní prodejní ceny movitého majetku Zákazníka,
- (f) v případě, že prodej movitého majetku dle článku 7.10 (e) těchto OP není možný, nebo náklady spojené s prodejem movitého majetku dle článku 7.10 (e) těchto OP budou dosahovat prodejní ceny v místě a čase obvyklou, je Poskytovatel oprávněn provést likvidaci takového movitého majetku. Případné náklady spojené s likvidací movitého majetku mohou být Zákazníkovi přeúčtovány.

7.11 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové údaje do klientské sekce nebo služby z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb. Poskytovatel o takové změně bezodkladně informuje Zákazníka a zašle mu nové přístupové údaje na Kontaktní adresu Zákazníka.

7.12 Poskytovatel je vykonavatelem majetkových práv autorských k výstupům poskytování Služeb, která jsou autorskými díly ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých předpisů, ve znění pozdějších předpisů, které vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících z těchto OP anebo Smlouvy.

7.13 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, vlastnosti a kvalitu jednotlivých Služeb, včetně těchto OP a jejich Příloh, které jsou uvedeny v článku 14.11(a) až 14.11(h) OP; Poskytovatel v takovém případě Zákazníkovi vždy alespoň tři (3) týdny dopředu Oznámením sdělí záměr provést takové změny OP a jejich příloh a obsah provedených změn nebo odkaz na příslušný dokument, shrnující prováděné změny. V případě, že Zákazník nesouhlasí s provedenou změnou (vyjma změny ceny, která se řídí článkem 3.1 OP) je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou do konce Fakturačního období, ne však delší než šest (6) měsíců; po dobu trvání výpovědní doby se Poskytovatel zavazuje poskytovat Zákazníkovi Služby za původních podmínek před změnou; výpověď musí být Poskytovateli doručena do čtrnácti dnů (14) ode dne doručení Oznámení o prováděných změnách, jinak se má za to, že Zákazník se změnami souhlasí. V případě neuplatnění oprávnění vypovědět Smlouvu ze strany Zákazníka, a jedná-li se o závažné změny, které Zákazníka zařadí do jiné kategorie Služeb, než Služby, které mu byly doposud poskytovány, poskytne Poskytovatel Zákazníkovi Služby za podmínek před provedením takové změny po dobu trvání příslušného Fakturačního období; po skončení Fakturačního období převede Poskytovatel Zákazníka na jinou, původní Službě co nejvíce odpovídající Službu a informuje o tom Zákazníka Oznámením. Toto ustanovení článku 7.13 OP se neuplatní na Služby, které jsou veřejně dostupnými službami elektronických komunikací dle ZEK, pro tyto Služby se uplatní příslušné ustanovení ke změně uvedené ve Zvláštních podmínkách služeb elektronických komunikací.

- 7.14** Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování stávajících Služeb z ekonomických důvodů, z důvodu zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu, zkvalitnění Služeb, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky možné a ekonomicky přiměřené pro Poskytovatele. O takové změně informuje Poskytovatel Zákazníka předem formou Oznámení. Ustanovení článku 7.13 OP se uplatní obdobně.
- 7.15** Telefonní hovor Zákazníka se zákaznickou podporou Poskytovatele může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvalit, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím telefonické zákaznické podpory.

8. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 8.1** Zasláním anebo potvrzením Objednávky anebo uzavřením Smlouvy Zákazník akceptuje tyto OP.
- 8.2** Zákazník je povinen:
- (a) seznámit se před zahájením poskytování Služeb s obsahem OP a zasláním anebo potvrzením Objednávky či podpisem Smlouvy tímto OP akceptuje,
 - (b) využívat Služby Poskytovatele tak, aby nenarušovaly práva třetích stran a byly v souladu s aplikovatelnými obecně závaznými právními předpisy, s dobrými mravy, zásadami poctivého obchodního styku, s obchodními zvyklostmi nebo s rozhodnutím soudu nebo s právními obyčeji daného jazykového teritoria,
 - (c) dodržovat technické parametry stanovené Poskytovatelem,
 - (d) platit své závazky vůči Poskytovateli řádně a včas,
 - (e) neprodleně informovat Poskytovatele o takových změnách na svých Technologiích umístěných u Provozovatele, které mohou mít za následek změnu parametrů Služby (např. změna příkonu elektrické energie) anebo mít vliv na ostatní zákazníky v Datovém centru,
 - (f) umožnit Poskytovateli v přiměřené míře přístup k Technologiím u Poskytovatele instalovaným, učinit opatření za účelem ochrany majetku ve vlastnictví či držení Poskytovatele před jeho poškozením, ztrátou, zcizením, zničením nebo zneužitím (zabránit nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele apod.),
 - (g) oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady na zařízeních a Službách dle těchto OP a příslušné Smlouvy, včetně potřeby všech oprav, které má provést Poskytovatel,
 - (h) neprodleně reklamovat vadné poskytování Služby v případě vadného poskytnutí Služby a nejpozději v době splatnosti vrátit Poskytovateli Fakturu v případě, že nesplňuje podmínky stanovené právními předpisy pro daňový doklad nebo došlo-li k nesprávnému vyúčtování ceny ve Faktuře; není-li uplatněno včas, právo vrátit Fakturu Poskytovateli zaniká.
- 8.3** Zákazník bere na vědomí, že opětovné zprovoznění Služby bude povoleno a provedeno až po odstranění nedostatků, které zapříčinili přerušování Služby.
- 8.4** Zákazník nesmí využívat Služby poskytnuté podle těchto OP k šíření Závadného obsahu, provozovat na své Službě Závadný obsah anebo užívat Služby k protiprávní činnosti.
- 8.5** Zákazník nesmí šířit SPAM a ani umožňovat jeho šíření prostřednictvím Služeb využívaných u Poskytovatele.
- 8.6** Právo Zákazníka volně nakládat se Službami, případně je měnit může být ze strany Poskytovatele dočasně omezeno, jestliže:
- (a) Poskytovatel má důvodné podezření z nelegálního nakládání se Službami anebo ze závažného porušení práv třetích osob v souvislosti s poskytováním Služby na straně Zákazníka,
 - (b) nařízení orgánů veřejné moci omezuje nakládání se Službami,

- (c) je nutné formálně doložit práva Zákazníka nakládat se Službami,
- (d) v jiných případech stanovených v těchto OP.

- 8.7** Zákazník se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů poskytnutých při objednávce Služby, do deseti (10) dnů od okamžiku, kdy změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese Zákazník odpovědnost za vzniklou škodu či nekvalitu poskytnutých Služeb, které tím jsou přímo dotčeny.
- 8.8** Veškerá Technologie, materiály a prostředky poskytnuté nebo zapůjčené Zákazníkovi v době čerpání Služby vrátí Zákazník v řádném (nepoškozeném) stavu Poskytovateli nejpozději v den ukončení čerpání Služby, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak nebo jinak nestanoví v konkrétním případě tyto OP. V případě poškození těchto technických zařízení, materiálů a prostředků je Zákazník povinen uhradit vzniklou škodu, nejedná-li se o důsledek běžného opotřebení anebo jednání Poskytovatele.
- 8.9** Zákazník je povinen při své činnosti týkající se Smlouvy chránit práva k předmětům duševního vlastnictví Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

9. PLATEBNÍ PODMÍNKY A SLEVY

- 9.1** Faktury jsou Zákazníkovi zasílány elektronicky. Běžná splatnost Faktury je čtrnáct (14) kalendářních dnů, není-li na Faktuře anebo ve Smlouvě uvedena jiná doba splatnosti.
- 9.2** Zaslání Faktury prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb (pozemní poštou) je zpoplatněno dle aktuálního ceníku.
- 9.3** Licenční poplatky za užití software na základě licencí se účtují dle aktuálního ceníku, v plné výši za každý započatý kalendářní měsíc.
- 9.4** Zákazník provádí své platby na základě obdržené zálohové Faktury nebo výzvy k platbě.
- 9.5** Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby Poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným variabilním symbolem a na správný bankovní účet. V případě zaslání neúplné nebo chybné platby je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu.
- 9.6** Jakýkoli poplatek, související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně Zákazníka, nikoli Poskytovatele. Jedná se především např. o bankovní poplatek za odchozí platbu nebo mezinárodní platbu nebo poplatek za použití platební brány Poskytovatele.
- 9.7** Platba je považována za uhrazenou, pokud je v termínu splatnosti připsána na správný bankovní účet Poskytovatele, pod správným variabilním symbolem a ve správné výši (po odečtení všech bankovních poplatků na straně Zákazníkovy banky). V případech, kdy platba tyto podmínky nesplňuje, si Poskytovatel vyhrazuje právo nezahájit poskytování Služby, eventuálně omezit, pozastavit či ukončit její poskytování.
- 9.8** Pokud Zákazník neuhradí platbu po termínu splatnosti ani přes opakované (alespoň dvě (2)) výzvy formou Oznámení, je Poskytovatel oprávněn zastavit Službu, za níž platba náleží, a omezit, pozastavit či ukončit i jakoukoliv jinou Službu poskytovanou Zákazníkovi, a to i bez předchozího upozornění a na dobu do zaplacení předmětné platby; omezení, pozastavení nebo ukončení Služby dle tohoto článku OP je ukončením trváním Smlouvy.
- 9.9** Po připsání platby Zákazníka na účet Poskytovatele, nikoliv datum provedení platby z účtu Zákazníka nebo prostřednictvím jiného typu elektronické platby (platební brána), uskutečněné na základě výzvy k platbě vystaví Poskytovatel do patnácti (15) dnů na platbu řádnou Fakturu. Zákazník souhlasí s tím, že Faktura mu může být doručena pouze na Kontaktní adresu elektronické pošty Zákazníka anebo doručena zpřístupněním v Controlpanelu v elektronickém formátu (například PDF). Dnem doručení je v takovém případě den umístění daňového dokladu v Controlpanelu.

- 9.10** V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní pokutu, úrok z prodlení a/nebo poplatek za znovu zpřístupnění Služby, pokud z důvodu neuhrazení zálohové Faktury nebo výzvy k platbě došlo k ukončení anebo zastavení poskytování Služby (viz např. článek 9.8 OP). Smluvní pokuta je stanovena ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení se zaplacením. Poplatek za zpřístupnění Služby je stanoven v aktuálním ceníku. Úrok z prodlení je stanoven obecně závaznými právními předpisy.
- 9.11** Veškeré, do doby uplynutí výpovědi Služby, nevyfakturované a neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy musí být vyrovnány nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy či zrušení Objednávky.
- 9.12** Vystavení opravného daňového dokladu na žádost Zákazníka podléhá manipulačnímu poplatku dle aktuálního ceníku.
- 9.13** O přiznání slevy (je-li stanovena např. na Webu) Zákazníkovi rozhoduje Poskytovatel. Na přiznání slevy není právní nárok.
- 9.14** Nestanoví-li Smlouva nebo OP jinak, ztrácí Zákazník v případě ukončení Služby nebo zániku Smlouvy v průběhu Fakturačního období nárok na vrácení částky za poskytování Služby do konce daného Fakturačního období.

10. REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

- 10.1** Těmito články 10.1 až 10.3 OP přebírá Poskytovatel s výhradami uvedenými v OP anebo Smlouvě záruku za jakost poskytovaných Služeb a to v jakosti dle Smlouvy a těchto OP. Záruka za jakost trvá nejdéle dvacet čtyři (24) hodin po okamžiku poskytnutí Služby nebo obnovení poskytování Služby; ve lhůtě dle tohoto článku OP je Zákazník povinen uplatnit reklamaci ve smyslu článku 10.2 OP, jinak dané právo zaniká. Poskytovatel nepřijímá záruku za jakost za jakékoliv služby anebo části Služeb poskytované třetími osobami, nikoliv přímo Poskytovatelem.
- 10.2** Reklamace kvality poskytnutých Služeb se uplatňuje písemně na adresu Poskytovatele a musí obsahovat popis reklamované závady. Reklamace se vyřizují zpravidla do třiceti (30) kalendářních dnů, v závislosti na jejich složitosti, technické nebo administrativní náročnosti.
- 10.3** Uplatnění reklamace proti výši účtované ceny za Službu nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do termínu splatnosti. Na základě kladně vyřízené reklamace má Zákazník právo na vrácení přeplatku z ceny nebo na snížení ceny.

11. OBJEDNÁVKY A SMLOUVY

- 11.1** Služby jsou poskytovány na základě Objednávky zaslané Zákazníkem anebo na základě podpisu Smlouvy.
- 11.2** Nestanoví-li Smlouva anebo OP jinak, odpovídá doba trvání Smlouvy Době poskytování Služby, v takovém případě je Doba poskytování Služby určena délkou Fakturačního období zvoleného Zákazníkem. Úhrada výzvy k platbě anebo Faktury na další Fakturační období Zákazníkem je považována za prodloužení Smlouvy. Pokud nedojde k úhradě dle předchozí věty, považuje se Smlouva za ukončenou.
- 11.3** Smlouva zaniká:
- (a) písemnou dohodou Smluvních stran,
 - (b) uplynutím sjednané výpovědní doby; výpovědní doba začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla některé ze Smluvních stran doručena výpověď, a končí posledním dnem měsíce jejího trvání, a není-li stanovena v celých měsících, uplynutím doby stanovené ve Smlouvě anebo těchto OP,
 - (c) uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána,

- (d) odstoupením od Smlouvy. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze Smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno pátým (5.) pracovním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.
- 11.4** Standardní výpovědní doba na Služby je tři (3) měsíční, není-li v těchto OP anebo Smlouvě uvedeno jinak, přičemž Služby Virtuálních serverů lze ukončit okamžitě na základě Oznámení bez výpovědní doby; to nemá vliv na platbu vyrovnání dle článku 11.5 těchto OP.
- 11.5** Je-li ve Smlouvě stanovena minimální Doba poskytování Služby a Zákazník před uplynutím této doby ukončí Smlouvu nikoliv z důvodů ležících na straně Poskytovatele anebo důvodů stanovených v článku 7.13 OP, má Poskytovatel nárok na přiměřené vyrovnání. Vyrovnání se určí jako součin sjednané odměny za Služby poskytované na základě uzavřené Smlouvy a počtu (byť i započatých, pokud za ně Poskytovatel dosud neobdržel platbu) Fakturačních období do uplynutí minimální sjednané Doby poskytování Služby.
- 11.6** Odstoupit od Smlouvy ze strany Poskytovatele lze v případě jejího podstatného porušení, přičemž za podstatné porušení je považováno zejména prodlení s platbou. Za podstatné porušení Smlouvy je dále považováno hrubé porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy nebo OP.
- 11.7** Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku tj. např. vyplněním objednávky na Webu, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do čtrnácti (14) dnů od zahájení poskytování Služby.
- 11.8** Objednávka na poskytování Služby má platnost na dobu neurčitou (tzn. Poskytovatel podle ní poskytuje své Služby Zákazníkovi po dobu neurčitou), pokud OP nestanoví jinak, nebo pokud charakter (podstata) objednané Služby, kterou má Zákazníkovi poskytnout Poskytovatel, není taková, že se jedná o jednorázovou nebo časově omezenou Službu.
- 11.9** Pro účely článku 11.3 OP se písemnou formou rozumí:
- (a) podoba listinná s podpisem zákazníka oprávněného jednat jménem společnosti,
 - (b) podoba Autorizovaného požadavku z klientské sekce Controlpanel,
 - (c) podoba elektronická v podobě emailu z adresy autorizovaného kontaktu/emailu kontaktu oprávněného jednat jménem společnosti.
- 11.10** Veškerá ustanovení těchto OP nebo příslušné Smlouvy, která mají dle své povahy zůstat v platnosti i po ukončení Smlouvy, zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy, z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.
- 11.11** Nová Služba je spuštěná v okamžiku umístění technologie do datacentra, a/nebo akceptací Smlouvy, nejpozději však měsíc od uhrazení první zálohové faktury za Službu. Virtuální servery jsou spuštěny okamžikem odeslání emailu Poskytovatelem Zákazníkovi informujícím o aktivaci Služby.

12. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 12.1** Zákazník nese odpovědnost za Obsah zákaznického serveru.
- 12.2** Zákazník odpovídá za újmu způsobenou Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje v Objednávce nebo ve Smlouvě.
- 12.3** Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, teroristický útok, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích osob (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení, nedostupnosti veřejné datové sítě, nedostupnost datových tras třetích stran, atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny úmyslně či hrubou nedbalostí Poskytovatele anebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v poskytování Služby.

- 12.4** Přerušeni nebo omezení poskytování Služby z důvodů vyšší moci, z důvodů uvedených ve Smlouvě, OP, Objednávce, právních předpisech anebo v případech mezi Stranami obvyklými, není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží práva související s vadným plněním.
- 12.5** Smluvní strany souhlasí a berou na vědomí, že není-li v OP anebo ve Smlouvě stanoveno jinak, má poškozená Smluvní strana nárok na náhradu újmy vzniklé činností či opomenutím druhé Smluvní strany v souvislosti s plněním dle Smlouvy a OP. Strany mají nárok na náhradu škody ve výši skutečně prokázané škody, nikoliv ušlý zisk.
- 12.6** Maximální výše úhrady veškeré újmy ze strany Poskytovatele Zákazníkovi je stanovena na pětinásobek (5x) měsíční úhrady za Službu.
- 12.7** V případě, že chybným poskytováním Služby Poskytovatelem může zákazníkovi vzniknout újma vyšší, než je stanovena v článku 12.6 OP, musí být o takové skutečnosti Poskytovatel informován a Smluvní strany na základě vzájemné dohody sjednají výjimku z omezení výše náhrady újmy dle těchto OP.
- 12.8** Odpovědnost za újmu na straně Poskytovatele při poskytování Služeb není dána:
- nesplnil-li Zákazník povinnosti stanovené těmito OP anebo Smlouvou v důsledku čehož újma vznikla;
 - v případě, že Zákazník dostatečně nezabezpečil svou Technologii, která není pevnou součástí Serveru, proti odpojení nebo odcizení,
 - pokud Zákazníkem nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované Služby;
 - pokud je Smlouva ukončena;
 - pokud došlo k přerušeni anebo ukončení poskytování Služeb kvůli předchozímu jednání Zákazníka, které je v rozporu se Smlouvou anebo OP;
 - pokud Zákazník písemně prokazatelným způsobem (nejlépe formou Autorizovaného požadavku) nenahlásí vadné poskytování Služby nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od plného obnovení poskytování Služby nebo poskytnutí Služby;
 - při využití nebo zneužití Technologií Poskytovatele (včetně využití slabých míst či chyb v Controlpanelu) anebo poskytování Služeb třetími osobami nelegálním způsobem, jímž se rozumí mj. i situace, kdy je přístup k Obsahu zákaznického serveru získán využitím slabých míst či chyb, které se mohou vyskytovat ve Službách nebo zařízeních Poskytovatele dodaných třetími stranami, na kterých jsou Služby provozovány;
 - v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb anebo uplatňováním těchto OP a Smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, odbytné, částku za ukončení Smlouvy apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;
 - v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb anebo uplatňováním těchto OP a Smlouvy ztráta na zisku, příjmu, dat nebo možnosti jejich použití Zákazníkem;

- (j) vznikne-li Zákazníkovi nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s:
 - (i) porušením autorských práv;
 - (ii) jakýmkoli materiálem dodaným Zákazníkem, který porušuje nebo domněle porušuje majetková práva třetí strany;
 - (iii) jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobené výrobkem/službou/jiným výstupem činnosti Zákazníka, které byly prodány/poskytnuty nebo jinak šířeny ve spojitosti s poskytovanou Službou;
 - (iv) jakýmkoli defektním výrobkem/službou/jiným výstupem činnosti Zákazníka, které Zákazník prodal/poskytl nebo byly jinak šířeny ve spojitosti s poskytovanou Službou.

12.9 Bez ohledu na ustanovení článku 12.8 těchto OP Poskytovatel odpovídá za újmu způsobenou úmyslně anebo hrubou nedbalostí.

13. DŮVĚRNOST INFORMACÍ a ochrana osobních údajů

13.1 Zákazník prohlašuje, že součástí Zákaznických dat nebudou osobní údaje. Pokud by měly být součástí Zákaznických dat osobní údaje, jejichž správcem či zpracovatelem je Zákazník a které by měly být zpracovávány nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) („**Nařízení**“) Poskytovatelem při plnění povinností dle Smlouvy, je Zákazník povinen na tuto skutečnost Poskytovatele výslovně před uzavřením Smlouvy upozornit. Pokud Zákazník řádně upozorní Poskytovatele, že součástí Zákaznických dat budou i osobní údaje, jejichž správcem či zpracovatelem je Zákazník a které by měly být zpracovávány Poskytovatelem při plnění povinností dle Smlouvy, musí Zákazník s Poskytovatelem uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů, která upraví vzájemná práva týkající se zpracování osobních údajů při poskytování služeb dle Smlouvy.

13.2 Podmínkou sepsání smlouvy o zpracování osobních údajů dle článku 13.1 OP je existence písemné Smlouvy mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, na jejímž základě jsou Zákazníkovi poskytovány Službu. Pokud taková Smlouva není písemně uzavřena, může být její uzavření spojeno s poplatkem dle dohody Smluvních stran.

13.3 Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel v rámci poskytování služeb dle Smlouvy může jako správce osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy a s těmito OP zpracovávat osobní údaje Zákazníka, které Zákazník dobrovolně poskytne Poskytovateli za účelem plnění Smlouvy. Poskytovatel zpracovává osobní údaje poskytnuté Zákazníkem rovněž v rámci plnění svých zákonných povinností

13.4 Osobní údaje zpracovávané dle předchozího odstavce zahrnují údaje, které Zákazník poskytne Poskytovateli v Objednávce při uzavírání Smlouvy:

- (a) vyplněním objednávkového formuláře na webu Poskytovatele,
- (b) vyplněním objednávkového formuláře na webu partnera Poskytovatele,
- (c) zaslání autorizovaného požadavku prostřednictvím klientské sekce Controlpanel,
- (d) zasláním zprávy prostředky elektronické komunikace (mail, chat) nebo listinné komunikace,
- (e) ústním sdělením čteně telefonické komunikace.

13.5 Zákazník provedením Objednávky a/nebo podpisem Smlouvy potvrzuje pravdivost všech uvedených údajů. Poskytnutí všech údajů Zákazníkem je zcela dobrovolné, avšak odmítnutí poskytnutí údajů může mít za následek omezení nebo vyloučení možnosti poskytnutí služeb Poskytovatele.

- 13.6** Zákazník bere na vědomí, že i bez udělení příslušného souhlasu je Poskytovatel oprávněn vytvářet databáze svých stávajících Zákazníků a těmto zasílat obchodní sdělení týkající se obdobných služeb, pokud toto zasílání obchodních sdělení Zákazník výslovně neodmítl. Zákazník bere na vědomí, že i bez udělení příslušného souhlasu je Poskytovatel oprávněn využít elektronického kontaktu poskytnutého Zákazníkem pro potřeby šíření obchodního sdělení týkající se služeb Poskytovatele, pokud toto využití elektronického kontaktu Zákazník výslovně neodmítl. Zákazník má možnost odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i zasílání každé jednotlivé zprávy také prostřednictvím Controlpanelu.
- 13.7** Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje automatizovaně i manuálně, a to sám anebo prostřednictvím určených zpracovatelů, jejichž aktuální seznam poskytne Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání. Osobní údaje budou zpřístupněny pouze oprávněným zaměstnancům Poskytovatele či zaměstnancům zpracovatele, a to pouze v míře nezbytné pro účely zpracování.
- 13.8** Poskytovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 **Narizení** přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení a zákonu, který po 25. 5. 2018 zruší a nahradí zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („**Zákon o zpracování OÚ**“) či jiných právních předpisech k vyloučení možnosti neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. V případě, že Poskytovatel využije ke zpracování osobních údajů zahraničního zpracovatele, zavazuje se dodržet příslušný standard ochrany osobních údajů požadovaný evropským právem
- 13.9** Osobní údaje poskytnuté Zákazníkem dle článku 13.4 těchto OP budou zpracovávány Poskytovatelem po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu až deseti (10) let po jejím ukončení, a to za účelem ochrany legitimních zájmů Poskytovatele, plnění právních povinností Poskytovatele či za účelem obrany v případě potenciálního sporu.
- 13.10** Zákazník je oprávněn se kdykoli obrátit na Poskytovatele prostřednictvím jakéhokoliv kontaktního údaje Poskytovatele uvedeného na internetových stránkách Poskytovatele či v zápatí těchto Obchodních podmínek s žádostí o přístup ke svým osobním údajům. Zákazník má rovněž právo požadovat opravu svých osobních údajů, či požadovat vysvětlení Poskytovatele v případě, že Zákazník pojme podezření, že zpracováním osobních údajů je narušena ochrana osobního a soukromého života Zákazníka nebo že osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s právními předpisy, nebo požadovat nápravu situace, která je v rozporu s právními předpisy, zejména formou zastavení nakládání s osobními údaji, jejich opravou, blokováním, doplněním či odstraněním.
- 13.11** Poskytovatel neodpovídá za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a Akceptoval Smlouvu nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících údajů a Služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám Poskytovatel. Za zneužití těchto údajů ze strany Poskytovatele nemůže být považováno jejich zaslání Zákazníkovi na jím uvedenou Kontaktní adresu Zákazníka před anebo po zřízení Služby, ani jejich opětovné zaslání Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení Zákazník požádá.
- 13.12** Poskytovatel je oprávněn, v zájmu udržení požadovaných kvalitativních parametrů poskytovaných Služeb a v souvislosti s technologickou povahou provozu sítě internet, monitorovat datový tok Serverů včetně IP adres počítačů kontaktujících pomocí celosvětové sítě Servery Poskytovatele či Zákazníka; a dále tyto informace archivovat a vyhodnocovat, zejména z důvodů technického zabezpečení provozu Služeb a jejich rozšiřování dle skutečného využití.
- 13.13** Zákazník souhlasí s tím, že některé údaje poskytnuté Zákazníkem v souvislosti se Službou mohou být veřejně přístupné (např.: po zadání dotazu na konkrétní IP adresy jsou poskytována data o majiteli registrovaného subnetu jako zpracovaný datový výstup z databáze centrálního registru IP adres – tzv. RIPE.net databáze).

- 13.14** Pro zamezení pochybnostem Smluvní strany uvádějí, že Obsah Zákazníkov serveru se považuje za Důvěrné informace, pokud současně nejsou veřejně přístupné.
- 13.15** Smluvní strany nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, budou s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- (a) Důvěrné informace mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci, a Smluvní strany si v takovém případě poskytnou nezbytnou součinnost ke splnění takové zákonné povinnosti;
 - (b) Důvěrné informace druhé Smluvní strany sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že druhé Smluvní straně písemně oznámí, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváže tuto třetí osobou stejnou povinností mlčenlivosti, jako mají samy;
 - (c) Důvěrné informace druhé Smluvní strany sdělí Obsluze a subdodavatelům, je-li to nezbytné k plnění Smlouvy a zavážou-li se takové osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu jako Smluvní strany;
 - (d) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku 13.15 OP; nebo
 - (e) Smluvní strana dá ke zpřístupnění konkrétní vlastní Důvěrné informace listinný souhlas.
- 13.16** Není-li Smlouvou stanoveno jinak, Zákazník souhlasí s uveřejněním svého jména, obchodní značky nebo loga v propagačních materiálech Poskytovatele.
- 13.17** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické a provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí a odpovědností Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrování/dešifrování komunikace).

14. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 14.1** Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit své OP, jakož i další smluvní podmínky, které jsou součástí smluvního vztahu, v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit či doplňovat, pokud vyplyne rozumná potřeba jejich změn.
- 14.2** Je-li některé ustanovení OP zdánlivé, neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Zdánlivostí, neplatností nebo neúčinností jednoho nebo více ustanovení není dotknuta existence a platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy či OP vyžadují písemnou formu.
- 14.3** Materiály publikované na Webu mohou být chráněny autorským právem. Produkty a služby, které jsou na webových stránkách uvedeny, informace o nich a jejich vyobrazení mohou být chráněny dalšími právy duševního vlastnictví dotčených osob. Názvy a označení výrobků, služeb, firem a společností mohou být registrovanými obchodními známkami příslušných vlastníků.
- 14.4** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Objednávky přechází na nástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.
- 14.5** OP a Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 14.6** V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a OP, mají přednost ustanovení Smlouvy.
- 14.7** Pokud je jakákoli část smluvní dokumentace vyhotovena také v jiném než českém jazyce, má v případě jakýchkoli rozporů mezi jazykovými verzemi smluvní dokumentace přednost smluvní dokumentace v českém jazyce.

- 14.8** OP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na Webu a jsou v tištěné podobě k dispozici na provozovně Poskytovatele.
- 14.9** Všechny spory vyplývající ze vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou v první řadě řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran. Pokud nebude dosaženo dohody do šedesáti (60) dnů, všechny spory z tohoto vztahu a v souvislosti s ním budou s konečnou platností vyřešeny v rozhodčím řízení před Stálým rozhodčím soudem při Hospodářské Komoře České republiky a Agrární Komoře České republiky, a to podle řádu tohoto stálého rozhodčího soudu jedním rozhodcem.
- 14.10** Jsou-li ke Smlouvě a/nebo Objednávce připojeny jakékoliv obchodní podmínky Zákazníka, uplatní se na smluvní závazkový vztah založený mezi Poskytovatelem a Zákazníkem pouze tyto OP, nikoliv obchodní podmínky Zákazníka, není-li výslovně ve Smlouvě stanoveno jinak či nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně jinak.
- 14.11** Součástí těchto OP jsou tyto přílohy OP:
- (a) Zásady zpracování osobních údajů
 - (b) Seznam příjemců osobních údajů
 - (c) Specifikace služeb
 - (d) Specifikace připojení
 - (e) Specifikace konektivity
 - (f) Provozní řád datacentra Poskytovatele
 - (g) Ceník v elektronické podobě [<https://www.coolhousing.net/cz/coolhousing-cenik>]
 - (h) Zvláštní podmínky pro služby elektronických komunikací

V Praze, dne 1.12. 2018

Ing Karel Umlauf, jednatel
COOLHOUSING s.r.o.