

Všeobecné obchodní podmínky platné do 30. září 2013

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Obchodní společnost COOLHOUSING s.r.o. vydává tímto postupem podle § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako „VOP“):

2 SMLUVNÍ STRANY

2.1

COOLHOUSING s.r.o.,
se sídlem Na Okraji 6,
Praha 6 162 00,
IČO 14893983, zaps. v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, číslo vložky 4766.
Bankovní spojení: Komerční Banka a.s., Praha, Václavské nám. 43, č.ú:51-
1028170217/0100, kontaktní adresy pro písemný styk:

- Poštovní: COOLHOUSING s.r.o., Vinohradská 190, Praha 3, 130 52
- E-mail: info@coolhousing.net nebo e-mailová adresa konkrétní Služby.

dále jako **Poskytovatel**

2.2

Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které COOLHOUSING s.r.o. poskytuje Služby na základě uzavřené Smlouvy nebo Objednávky podle těchto Všeobecných obchodních podmínek

dále jako **Zákazník**

3 DEFINICE POJMŮ

Pojmy užívané s velkým počátečním písmenem mají pro účely těchto VOP následující význam:

3.1

VOP (Všeobecné Obchodní Podmínky) definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje resp. poskytne Zákazníkovi (na základě Smlouvy nebo Objednávky) Služby za podmínek definovaných Provozními podmínkami. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP a že těmito VOP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.

3.2

Smlouva nebo Objednávka je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP.

3.3

Fakturační období je období, na které byla Služba objednána a byla vystavena výzva k platbě, nebo zálohová faktura.

3.4

Provozními podmínkami Služby se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují VOP.

3.5

Službou se rozumí Služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP, kterými je Zákazník povinen se řídit.

3.6

Server je soubor hardwarových prostředků, na kterém mohou být provozovány typické internetové Služby (HTTP server, FTP server, MAIL server a další).

3.7

Dedikovaný server je samostatný soubor hardwarových prostředků zajištěných Poskytovatelem, vyhrazený jedinému Zákazníkovi.

3.8

Síťová infrastruktura je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující provoz serveru.

3.9

Provoz serveru je chod serveru za účelem přenosu dat z/na server po síti internet.

3.10

Výpadek provozu serveru je přerušení chodu některé ze základních služeb serveru způsobující jeho úplnou nefunkčnost.

3.11

Závadný obsah - jedná se zejména o takový obsah Zákaznického serveru, který je v rozporu:

3.11.1

s právním řádem České republiky,

3.11.2

s normami příslušných orgánů Evropské unie, Evropských společenství, Evropského hospodářského společenství, pokud se na základě přistoupení České republiky k Evropské unii přímo aplikují též na teritorium České republiky,

3.11.3

s mezinárodní Smlouvou, jíž je Česká republika vázána a která byla publikována ve Sbírce zákonů nebo ve Sbírce mezinárodních smluv,

3.11.4

s dobrými mravy,

3.11.5

se zásadami poctivého obchodního styku,

3.11.6

se zvyklostmi,

3.11.7
s rozhodnutím soudu,

3.11.8
právními obyčejí daného jazykového teritoria.

3.11.9
Dále je závadný obsah považováno rozesílání nevyžádané pošty – tzv. spam, nebo zprostředkovávání rozesílání nevyžádané pošty třetí straně.

3.11.10
Za závadný obsah jsou také považovány škodlivé programy sloužící k útokům na cizí servery ("DOS", "Smurf", "WinNuke", "LAND", "TearDrop", atd.), nebo sloužící pro kompromitaci ostatních připojených subjektů v rámci sítě internet (např. IRC botnets).

3.12
Písemný, písemně - jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě:

1. listinné,
2. elektronické,

doručené na kontaktní adresu pro písemný styk strany druhé nebo umístěné na příslušných WWW stránkách Poskytovatele a přístupné Zákazníkovi prostřednictvím sítě internet. Charakter písemného sdělení má také vyplnění a odeslání formuláře na příslušných WWW stránkách Poskytovatele.

3.13
WWW stránky Poskytovatele jsou stránky www.coolhousing.net.

3.14
Projevem svobodné vůle k uzavření Smlouvy se rozumí písemné uzavření Smlouvy nebo písemné potvrzení Objednávky na Služby poskytnutím kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP a s Provozními podmínkami Služby a to i elektronicky, prostřednictvím prostředků sítě internet.

3.15
Oznámení (upozornění) doručené obvyklým způsobem je oznámení uskutečněné písemně.

3.16
Kontaktní adresa je poštovní adresa sídla a provozovny Poskytovatele nebo adresa elektronické pošty Poskytovatele.

3.17
Doba čerpání Služby je doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.

3.18

Zahájením čerpání Služby je okamžik, kdy Zákazník začal nebo mohl prokazatelně začít využívat Službu.

3.19

Paket - označuje blok dat přenášený v síti. Počet paketů je uváděn v paketech za jednu vteřinu (pkt/s).

3.20

Flow(s) - označuje počet nově navázaných spojení za jednu vteřinu (Flows/s). Pro ilustraci - běžný webserver se pohybuje kolem 20 Flows/s, což znamená 20 nových návštěvníků za jednu vteřinu, 1200 nových návštěvníků za jednu minutu a 72000 nových návštěvníků za jednu hodinu.

3.21

Uplink je metalický UTP, STP, FTP kabel s koncovkou RJ-45.

3.22

Datové centrum jsou prostory Poskytovatele.

3.23

Technologie je souhrnné označení pro technické prostředky Zákazníka nebo Poskytovatele.

3.24

Obsluha jsou zaměstnanci Poskytovatele.

3.25

IP adresa je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).

3.26

Switch je aktivní síťový prvek propojující jednotlivé segmenty sítě.

3.27

Pověřená osoba je osoba (resp. osoby) stanovená ve Smlouvě jako osoba oprávněná k přístupu k Serveru a k předkládání požadavků Zákazníka.

3.28

Administrace je správa softwarové části Služby, jejíž rozsah je uveden na WWW stránkách poskytovatele.

4 OBECNÉ PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB**4.1**

Cena za poskytnutí resp. poskytování Služby je vždy stanovena dle aktuálního ceníku, není-li smluvně stanoveno jinak.

4.2

Platný ceník Služby je uveden v elektronické podobě WWW stránkách Poskytovatele.

4.3

Je zakázáno propagovat přidělené IP adresy v sítích jiných poskytovatelů datových služeb.

4.4

Technologie Zákazníka je umístěna v datovém centru Poskytovatele v areálu Stimbuilding, Vinohradská 190.

4.5

Zákazník si zřizuje službu sám nebo za asistence Poskytovatele. V případě asistence Poskytovatele je Zákazník informován o zřízení Služby.

4.6

Poskytovatel zajišťuje připojení technologie Zákazníka (včetně virtuálních serverů) k síti internet protokolem TCP/IP tak, aby server mohl poskytovat datové služby vnitrostátně i mezinárodně.

4.7

Připojení zařízení, které není pevnou součástí Serveru je možné pouze na základě souhlasu Poskytovatele. Zákazník musí svou Technologii viditelně označit, dále Zákazník musí zajistit aby nemohlo dojít k náhodnému odpojení nebo záměně takového zařízení.

4.8

Licence zprostředkované Poskytovatelem se řídí licenčními podmínkami pro daný software.

4.9

Nemá-li Zákazník sjednanu Službu Administrace Serveru, není softwarový servis součástí Služby v jakékoliv podobě.

4.10

Zákazník, který v rámci sdílené konektivity překročí průměr 20% kapacity sdílené linky na déle než 24 hodin, bude na této konektivě omezen na dobu nezbytně nutnou k vyřešení situace. O vzniku situace překročení povoleného průměru přenosu dat Poskytovatel neprodleně informuje Zákazníka a zahájí řešení vzniklé situace. Řešení znamená snížení přenosu dat ze strany Zákazníka, přechod na vyšší model sdílené konektivity Poskytovatele nebo přechod na nesdílenou (dedikátní) linku.

4.11

V síti Poskytovatele je povoleno distribuovat pouze Poskytovatelem přidělené IP adresy na podporovaných protokolech. V případě použití jiných IP adres (lokálních, jiných subnetů či akademických sítí) či jiných nepodporovaných sítí bude Zákazník odpojen a pokutován částkou dle ceníku, nebo bude smlouva Zákazníkovi vypovězena.

4.12

Maximální počet paketů na jakoukoliv jednu IP adresu je 25000 paketů za vteřinu (25000pkt/s). Maximální počet Flows v příchozím i odchozím směru je 1500 flows/s. Překročení uvedených indikativních hodnot Zákazníkem bude řešeno individuálně.

4.13

V případě sporu vzniklého na základě rozdílu měření jednotlivých parametrů služby (příkon, rozměry, konektivita, apod.), jsou rozhodující údaje naměřené Poskytovatelem.

4.14

Fyzický přístup do Datového centra Poskytovatele je povolen pouze oprávněným osobám Zákazníka, jejichž seznam je nedílnou součástí uzavřené smlouvy o poskytnutí Služby mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Pravidla přístupu do Datového centra jsou definována v těchto VOP.

4.15

Zákazníkům Služby Virtuálních serverů není povolen přístup do Datového centra.

4.16

Pouze oprávněné osoby Zákazníka, uvedené ve Smlouvě, případně Objednávce, mohou žádat o služby zákaznické podpory (typicky restart serveru, nastavení reverzních DNS záznamů, přidělení IP adres apod.).

4.17

Standardní výpovědní lhůta na Služby je tři (3) měsíční, neplatí pro Služby Virtuálních serverů.

4.18

Je-li ve Smlouvě stanovena minimální doba trvání Smlouvy a Zákazník před uplynutím této doby odstoupí ze Smlouvy, má Poskytovatel nárok na přiměřené vyrovnání. Vyrovnání se určí jako součin sjednaného minimálního měsíčního plnění za Služby poskytované na základě uzavřené Smlouvy a počtu (buď i započatých) měsíčních zúčtovacích období zbývajících do uplynutí minimální sjednané doby trvání.

4.19

V případě, že provoz Zákazníkovi Služby může ohrozit/omezit ostatní Zákazníky Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn odmítnout, omezit, pozastavit nebo ukončit provoz Služby.

4.20

Zákazník může umístit svou Technologii pouze do Poskytovatelem vymezeného prostoru, není-li tomu tak, Zákazník bude pokutován částkou dle ceníku.

5 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVER HOUSINGU

5.1

Služby Server Housingu serveru jsou poskytovány na základě Objednávky.

5.2

Výpověď Služby ze strany Zákazníka lze uskutečnit pouze elektronickou cestou (doručené na elektronickou poštovní adresu) . Tato výpověď je vždy platná až od začátku následujícího fakturačního období.

5.3

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. V případě, že tak Zákazník neučiní, má Poskytovatel právo tento prostor zaslepit a náklady účtovat Zákazníkovi.

5.4

Zákazník je povinen svou Technologii umístěnou v datovém centru Poskytovatele zabezpečit proti poškození při běžné manipulaci s ní. V případě, že tak neučiní není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené při manipulaci s technologií Zákazníka.

5.5

Součástí poskytovaných služeb není hardwarový ani softwarový servis v jakékoliv podobě.

5.6

Provozovatel podpisem smlouvy potvrzuje převzetí Technologie Zákazníka dle specifikace uvedené ve Smlouvě.

5.7

Standardní výpovědní lhůta na Služby je tři (3) měsíční.

5.8

Po sobě jdoucích dvanáct (12) měsíců, kdy je služba ukončená nebo neuhrazená má Poskytovatel právo odprodat Technologii Zákazníka. Poskytovatel zajistí na své náklady znehodnocení dat, jsou-li na Technologii obsažena.

5.9

Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek za uskladnění odpojené Technologie dle ceníku.

6 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DEDIKOVANÉHO SERVERU

6.1

Služby Dedikovaného serveru jsou poskytovány na základě Objednávky nebo Smlouvy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

6.2

Součástí poskytovaných služeb je 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.

6.3

Standardní výpovědní lhůta na Služby je tři (3) měsíční.

6.4

Zákazník není oprávněn zasahovat do hardwarové konfigurace serveru bez písemného souhlasu Poskytovatele.

6.5

Po sobě jdoucích třiceti (30) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrazená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.

6.6

Zákazník má možnost odkoupit Dedikovaný server po uplynutí 24 měsíců souvislého čerpání služby.

6.7

Podmínkou odkoupení Dedikovaného serveru je řádná platební morálka, o nároku o odkoupení rozhoduje Poskytovatel.

6.8

Zákazník musí vznést požadavek na odkoupení Dedikovaného serveru, Poskytovatel není povinen nabízet Dedikovaný server Zákazníkovi k odkoupení.

6.9

Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká Služba i Smlouva o Dedikovaném serveru.

6.10

Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká povinnost Administrace Dedikovaného serveru ze strany Poskytovatele, byla-li Administrace Dedikovaného Serveru sjednána.

6.11

Na odkoupený Dedikovaný server není Poskytovatelem poskytována záruka v jakékoliv podobě.

6.12

Byla-li na Dedikovaný server sjednána servisní podpora třetích stran, odkoupením Dedikovaného serveru nezaniká a nadále se řídí pravidly servisní podpory třetích stran.

7 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VIRTUÁLNÍCH SERVERŮ

7.1

Služby Virtuálních serverů jsou poskytovány na základě Objednávky zaslané Zákazníkem.

7.2

Zahájení doby užívání Služby je den připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele.

7.3

Poskytovatel zajistí službu s parametry dle objednávky. Počáteční instalace a konfigurace serveru není součástí služby.

7.4

Po sobě jdoucích čtrnácti (14) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrazená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.

7.5

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat způsobenou závadou virtualizačního nebo virtuálního serveru.

7.6

Výhradním vlastníkem nejvyšších přístupových práv virtuálního serveru je Zákazník.

7.7

Zákazník využívající službu virtuálního serveru (VPS) nemá možnost fyzického přístupu do prostor Poskytovatele a nemá právo manipulovat s virtualizačním serverem. Omezení přístupu neplatí v případě má-li Zákazník sjednánu zároveň jinou další službu, která tento přístup do prostor Poskytovatele umožňuje.

7.8

Služby Virtuálních serverů výpovědní lhůtě nepodléhají.

8 PRAVIDLA PŘÍSTUPU DO DATOVÉHO CENTRA

8.1

Přístup do Datového centra Poskytovatele mají povoleny pouze ty osoby, které jsou Zákazníkem uvedeny ve Smlouvě.

8.2

Zákazník je povinen udržovat seznam osob vždy aktuální.

8.3

V případě nesrovnalosti v osobních údajích je Poskytovatel oprávněn odepřít přístup do datového centra.

8.4

Pověřená osoba nesmí:

8.4.1

požívat alkoholické nápoje a zneužívat jiné návykové látky v prostorách Datového centra Poskytovatele, vstoupit do Datového centra pod jejich vlivem. V případě podezření že je Pověřená osoba Zákazníka v podnapilém stavu nebo pod vlivem jiných návykových látek je Obsluha oprávněna této osobě odepřít přístup do Datového centra Poskytovatele,

8.4.2

vstoupit do datového centra se zbraní nebo jiným předmětem, který by mohl způsobit zranění vlastní osobě nebo pracovníkům datového centra a který by mohl způsobit škody na zařízení Datového centra a zařízení třetích stran,

8.4.3

opravovat elektrická či jiná zařízení, zapínat a vypínat elektrická a jiná zařízení, která nejsou ve vlastnictví Zákazníka, nebo k nim má Zákazník, případně Pověřená osoba, odepřený přístup,

8.4.4

poškozovat zařízení Datového centra a zařízení třetích stran umístěná v Datovém centru,

8.4.5

manipulovat se zařízením Datového centra a se zařízením třetích stran, nemá-li povolení od Obsluhy nebo Poskytovatele s tímto zařízením manipulovat,

8.4.6

vstupovat do prostorů, do kterých mu nebylo uděleno povolení vstoupit,

8.4.7

kouřit nebo manipulovat v prostorách Datového centra s otevřeným ohněm, těkavými látkami, apod..

8.4.8

v prostorách Datového centra konzumovat potraviny a požívat nápoje.

8.5

Pověřená osoba je povinna:

8.5.1

se při vstupu do Datového centra autorizovat platným dokladem totožnosti.

8.5.2

v Datovém centru udržovat pořádek,

8.5.3

řídít se pokyny Obsluhy,

8.5.4

nahlásit každý úraz Obsluze a nechat si jej řádně ošetřit,

8.5.5

nahlásit obsluze všechny nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost provozu Datového centra Poskytovatele,

8.5.6

počítat si tak, aby nedocházelo ke vzniku požáru, zejména při používání elektrických či jiných spotřebičů a zařízení, skladování a používání hořlavých nebo požárně nebezpečných látek,

8.5.7

řídít se požárním řádem a pokyny Datového centra,

8.5.8

seznámit se s požárním řádem a pokyny Datového centra.

8.6

Přístup do Datového centra je možný 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. V nočních hodinách (22:00 – 6:00) je vhodné nahlásit návštěvu Datového centra telefonicky, na zákaznickou linku, nebo elektronicky na e-mailovou adresu Poskytovatele předem.

8.7

Vstup do datového centra je zdarma. Při nadužívání vstupu, a nepřiměřené četnosti a délce pobytu v Datovém centru je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi účtovat poplatky dle ceníku.

9 PRAVIDLA PRO HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

9.1

Požadavky Zákazníka je možné zasílat na e-mailovou adresu Poskytovatele, nebo předat telefonicky prostřednictvím linky zákaznické podpory Provozovatele.

9.2

Požadavky Zákazníka jsou oprávněni posílat/telefonicky vyřizovat pouze ty oprávněné osoby, které jsou Zákazníkem uvedeny jako osoby oprávněné k přístupu k serveru.

9.3

Požadavek musí obsahovat:

9.3.1

identifikaci Zákazníka a číslo smlouvy sjednané Služby,

9.3.2

identifikační číslo Serveru, kterého se problém/požadavek týká,

9.3.3

popis požadavku nebo hlášeného problému.

9.4

V případě zaslání požadavku elektronickou formou, je zaslána zpět automatická odpověď jako potvrzení o doručení zprávy, která má v subjektu uveden identifikátor požadavku začínající znakem „#“. Tento identifikátor v subjektu zprávy je nutné zachovat při veškeré další komunikaci ohledně nahlášeného požadavku. Při zadávání nového požadavku se naopak identifikátor neuvádí. Novému požadavku bude mu přiřazen nový identifikátor.

9.5

Požadavky je možno hlásit nepřetržitě 24 hodin denně.

10 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

10.1

V případě zjištění Závadného obsahu je Poskytovatel oprávněn přerušit nebo omezit poskytovanou Službu Zákazníkovi.

10.2

Poskytovatel si vyhrazuje právo informovat Zákazníka o změnách poskytování služeb formou e-mailové zprávy. Tato bude zaslána na e-mailovou adresu, uvedenou Zákazníkem při registraci v Zákaznické databázi na WWW stránkách Poskytovatele. Neobdržení vyjádření Zákazníka po uplynutí 21 dnů od zaslání e-mailu nebo uhrazení faktury vystavené poskytovatelem po zveřejnění změn bude považováno za souhlas s navrhovanými změnami.

10.3

Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Zákazníka o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle Objednávky nebo 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.

10.4

Písemný záznam dle předchozí věty slouží jako důkazní prostředek, obecně smluvními stranami respektovaný.

10.5

Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování služeb Zákazníkovi dle těchto VOP v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, teroristický útok, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení, nedostupnosti veřejné datové sítě NIX, nedostupnost datových tras třetích stran, atd.), pokud těmito skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele a nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služby.

10.6

Bez výslovné žádosti Zákazníka není Poskytovatel oprávněn zasahovat do obsahu dat Zákazníka, ani monitorovat obsah síťové komunikace, vyjma zásahů přímo vyžádaných zmocněnými orgány (soud, Policie ČR, apod.).

10.7

Poskytovatel je oprávněn přerušit bez prodlení poskytování služeb v případě porušení některého z bodů v odstavci 11 (Práva a povinnosti zákazníka).

10.8

Poskytovatel se zavazuje, že o odpojení z důvodu neuhrazení bude Zákazníka informovat elektronickou poštou.

10.9

Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě VOP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:

10.9.1

uskutečnit krátkodobé přerušení v poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení,

10.9.2

pozastavit nebo omezit poskytování Služby, pokud je poskytování Služby znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (zejm. vyšší moc a obdobné okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku),

10.9.3

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. V ostatních případech podstatného porušení závazků daných VOP nebo právními předpisy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby bez předchozího upozornění Zákazníka, popř. po marném uplynutí lhůty, pokud ji Poskytovatel stanoví k odstranění závadného stavu,

10.9.4

za situace, kdy Zákazník nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy nastala splatnost jakékoliv závazku Zákazníka vůči Poskytovateli, takový závazek úplně neuhradí, a je tak v prodlení, provést jménem Zákazníka prodej jakéhokoliv movitého majetku ve vlastnictví Zákazníka, který má Poskytovatel u sebe (jako např. server, dedikovaný server, síťové infrastruktury včetně veškerého příslušenství) 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, apod.). Pokud je částka z prodeje movitého majetku Zákazníka vyšší než celková výše příslušné pohledávky a nákladů spojených s prodejem, 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,

10.9.5

využít zadržovacího práva k movitému majetku ve vlastnictví Zákazníka, který má Poskytovatel u sebe (jako např. server, dedikovaný server, síťové infrastruktury včetně veškerého příslušenství) v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

10.10

Poskytovatel má právo v případě Objednávky použít osobní údaje poskytnuté v této souvislosti Zákazníkem následujícím způsobem:

10.10.1

použití pro marketing v rámci služeb Poskytovatele, vývoj a zlepšení služeb poskytovaných Zákazníkům,

10.10.2

použití pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zasílání novinek a uvedení v on-line referencích,

10.10.3

poskytnout údaje nutné pro provedení Služby třetím stranám.

11 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

11.1

Zákazník je povinen:

11.1.1

Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem VOP,

11.1.2

službu užívat pouze způsobem, který je v souladu s těmito VOP, se Smlouvou a s případnými pokyny Poskytovatele,

11.1.3

dodržovat technické parametry stanovené Poskytovatelem,

11.1.4

platit své závazky vůči Poskytovateli řádně a včas,

11.1.5

neprodleně informovat Poskytovatele o takových všech změnách na svých zařízeních umístěných u Provozovatele, které mohou mít za následek změnu parametrů služby (např. změna příkonu elektrické energie). V případě nesrovnalostí mezi skutečnými a smluvně sjednanými parametry je Poskytovatel oprávněn doúčtovat rozdíl Zákazníkovi až dvanáct (12) měsíců zpětně,

11.1.6

umožnit Poskytovateli v přiměřené míře přístup k zařízením u něj Poskytovatelem instalovaným, učinit opatření za účelem ochrany majetku ve vlastnictví Poskytovatele, před jeho poškozením, ztrátou, zcizením, zničením nebo zneužitím (zabránit nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele apod.),

11.1.7

oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady na zařízeních a Službách dle těchto VOP a příslušné Smlouvy, včetně potřeby všech oprav, které má provést Poskytovatel,

11.1.8

neprodleně reklamovat vadné poskytování Služby v případě vadného poskytnutí Služby, dále, nejpozději do 25 dnů od doručení reklamovat nesprávné vyúčtování ceny, jinak toto právo zanikne.

11.2

Opětovné zprovoznění Zákazníkova poštovního účtu bude povoleno až po odstranění uvedených nedostatků, které zapříčinili přerušení Služby a bude zpoplatněno dle platného ceníku zveřejněného na WWW stránkách Poskytovatele.

11.3

Zákazník nesmí využívat služby poskytnuté podle těchto VOP k šíření Závadného obsahu, dále nesmí provozovat na svém Serveru Závadný obsah.

11.4

Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit své VOP. Oznámení o změně je provedeno písemně. Nesouhlasí-li uživatel s novými VOP (v případě navýšení cen se změnou v ceníku), je oprávněn vypovědět Smlouvu o čerpání Služby do třiceti (30) dnů od okamžiku oznámení citovaných změn Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nedoručí Poskytovateli do 30 dnů od oznámení změny své rozhodnutí ukončit čerpání Služby z důvodu neakceptace nových VOP, považuje se toto za souhlas Zákazníka s novým zněním VOP.

11.5

Zákazník se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů poskytnutých při objednávce Služby, do 10 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese Zákazník odpovědnost za vzniklou škodu.

11.6

Veškerá technická zařízení, 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 VOP. V případě poškození těchto technických zařízení, materiálů a prostředků je Zákazník povinen uhradit vzniklou škodu.

12 PLATEBNÍ PODMÍNKY A SLEVY**12.1**

Faktury jsou Zákazníkovi zasílány elektronicky.

12.2

Zaslání faktury pozemní poštou je zpoplatněno dle ceníku.

12.3

Licenční poplatky za pronájem licencí se účtují dle ceníku, v plné výši za každý započatý kalendářní měsíc.

12.4

Splatnost faktury je 14 kalendářních dnů. Datem splatnosti se rozumí datum připsání částky na účet Poskytovatele.

12.5

Zákazník se zavazuje provádět platby tak, aby byly připsány na účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti faktury, zálohového listu nebo výzvy k platbě. V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní úrok z prodlení.

12.6

Smluvní úrok z prodlení je stanoven na 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

12.7

Při neuhrazení faktury ve lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn zastavit poskytování služeb až do doby uhrazení faktury. Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatek za znovu obnovení služby podle platného ceníku.

12.8

Při platbě ze zahraničí je Zákazník povinen uhradit veškeré bankovní poplatky tak, aby byla na účet Poskytovatele připsána úhrada za poskytnuté Služby v plné výši fakturované částky.

12.9

V případě, že Zákazník vypoví provozování Služby v průběhu fakturačního období, nemůže uplatnit nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce fakturačního období.

12.10

Veškeré, do doby uplynutí výpovědi Služby, nevyfakturované a neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy či Objednávky musí být vyrovnány nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy či zrušení Objednávky.

12.11

Veškeré zaplacené zálohy jsou nevratné, i v případě zrušení Smlouvy nebo odstoupení od Smlouvy.

12.12

Manipulační poplatek za vrácení plné nebo částečné platby, na základě žádosti Zákazníka si Poskytovatel účtuje částku dle ceníku.

12.13

O přiznání slevy Zákazníkovi rozhoduje Poskytovatel.

12.14

Na přiznání slevy neexistuje právní nárok.

13 REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

13.1

Reklamacie se uplatňuje písemně na adresu Poskytovatele a musí obsahovat popis reklamované závady. Reklamacie se vyřizují zpravidla do 30ti kalendářních dnů, v závislosti na jejich složitosti, technické nebo administrativní náročnosti.

13.2

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.

14 OBJEDNÁVKY A SMLOUVY

14.1

Smlouva o poskytování Služby se uzavírá na dobu neurčitou, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak nebo jinak nestanoví v konkrétním případě tyto VOP.

14.2

Smlouva zaniká:

14.2.1

písemnou dohodou smluvních stran,

14.2.2

uplynutím sjednané výpovědní lhůty dle písemné výpovědi, není-li její délka smluvně sjednána jinak, je stanovena podle těchto VOP v závislosti na Službě poskytované Poskytovatelem. Výpovědní lhůta začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla některé ze smluvních stran doručena výpověď doporučeným dopisem nebo elektronicky,

14.2.3

uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána,

14.2.4

odstoupením od Smlouvy. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím (3) kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.

14.3

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 vyplývajících ze Smlouvy nebo VOP Poskytovatele.

14.4

Objednávka na poskytování Služby má platnost na dobu neurčitou (tzn. Poskytovatel podle ní poskytuje své Služby Zákazníkovi po dobu neurčitou), pokud VOP nestanoví jinak, nebo pokud charakter (podstata) objednané Služby, kterou má Zákazníkovi poskytnout Poskytovatel, není takový že se jedná o jednorázovou nebo časově omezenou Službu.

14.5

Službu poskytnutou na základě Objednávky lze vypovědět autorizovanou písemnou výpovědí zaslanou elektronickou cestou (e-mailem) nebo autorizovanou písemnou žádostí zaslanou na kontaktní adresu Poskytovatele.

15 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

15.1

Zákazník je odpovědný za škody, které prokazatelně způsobil provozem Služby zajištěné Poskytovatelem.

15.2

Přerušeni nebo omezení poskytování Služby z důvodů uvedených ve Smlouvě, Objednávce, VOP nebo právních předpisech anebo v obchodních zvyklostech není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží uplatňovat práva související s vadným plněním.

15.3

Není-li ve VOP nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, v otázce náhrady škod způsobených jednou smluvní stranou druhé platí zásada, že se vždy hradí pouze skutečná prokázaná škoda (nikoliv ušlý zisk).

15.4

Maximální výše úhrady veškeré škody ze strany Poskytovatele Zákazníkovi je stanovena na pětinašobek měsíční úhrady za Službu.

15.5

Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto VOP a příslušných smluv není dána:

15.5.1

nesplnil-li Zákazník povinnosti stanovené těmito VOP nebo Smlouvou,

15.5.2

v případě, že Zákazník dostatečně nezabezpečil svou Technologii, která není pevnou součástí Serveru, proti odpojení nebo odcizení,

15.5.3

při využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem, jímž se rozumí mj. i situace, kdy je přístup k Zákaznickým datům získán využitím slabých míst či chyb (ať už o nich Poskytovatel v době využití nebo zneužití služeb mohl vědět či nikoliv), které se mohou vyskytovat ve Službách nebo zařízeních Poskytovatele dodaných třetími stranami, na kterém jsou Služby provozovány,

15.5.4

v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto VOP nebo příslušné Smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, odbytné apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací.

15.6

Zákazník nese odpovědnost za obsah provozovaný v rámci Služby poskytnuté Poskytovatelem.

15.7

Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje v Objedávce nebo ve Smlouvě.

15.8

Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat.

16 DŮVĚRNOST INFORMACÍ

16.1

S osobními údaji Zákazníka je nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. Tím není dotčeno právo Poskytovatele použít údaje v souvislosti s bodem 10.10.

16.2

Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy či Objedávky, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí, nezpřístupní nebo neumožní zpřístupnit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu 1 roku po ukončení Smlouvy.

16.3

Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na informaci z hlediska sjednání smluvního vztahu a VOP, dále na informace, které jsou veřejně dostupnými, identifikační údaje a Provozní doklady, které jsou nebo mohou být předmětem obchodního tajemství a jsou poskytnuty orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, informace vyžadované soudy, orgány státní správy, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo daňovými poradci smluvních stran.

16.4

Není-li Smlouvou stanoveno jinak, Zákazník souhlasí s uveřejněním svého jména, obchodní značky nebo loga v propagačních materiálech Poskytovatele.

17 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

17.1

Není-li stanoveno jinak, Zákazník souhlasí se zasíláním obchodních sdělení. Zákazník má možnost odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i zasílání každé jednotlivé zprávy prostřednictvím Zákaznického centra na WWW stránkách Poskytovatele.

17.2

Poskytovatel vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k dílu ve smyslu autorského zákona, které vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících z těchto VOP a ze Smlouvy a Objednávky. Na dílo se dále vztahuje ustanovení dle autorského zákona.

17.3

Porušení některého z ustanovení těchto VOP Zákazníkem nebo příslušné Smlouvy, může být důvodem k okamžitému přerušení poskytování Služby. V takovém případě se má za to, že Zákazník odstoupil od příslušné Smlouvy nebo Objednávky. Zákazník ztrácí nárok na vrácení již zaplacené úhrady, resp. Poskytovatel neztrácí nárok na úhradu za Služby za celé fakturační období. V případě zálohové formy úhrady služeb je vyúčtováno poskytnutí Služby za jedno celé fakturační období.

17.4

Čerpání Služby se řídí těmi VOP, které platí v okamžiku, kdy je Služba skutečně čerpána. Veškerá ustanovení těchto VOP nebo přísl. Smlouvy zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.

17.5

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Objednávky přechází na zástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

17.6

VOP a Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména obchodním zákoníkem.

17.7

V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před VOP.

17.8

VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.

17.9

VOP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na WWW stránkách Poskytovatele a jsou v tištěné podobě k dispozici na provozovně Poskytovatele.

17.10

Dnem uvedeným v bodě 17.11. se ruší dosavadní VOP.

17.11

Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.9.2011.