

Všeobecné obchodní podmínky - VOP

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

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**

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 **Akceptací** ze strany Poskytovatele je okamžik Zahájení čerpání Služby není-li ve VOP nebo Smlouvě stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem oběma smluvními stranami a/nebo okamžikem Akceptace řádné a úplné Objednávky Zákazníka Poskytovatelem, není-li ve Smlouvě nebo těchto VOP stanoveno jinak.
- 3.3 **Autorizovaný požadavek** je žádost Zákazníka podaná prostřednictvím Controlpanelu (viz <https://cp.coolhousing.net> sekce „Autorizovaný požadavek“) nebo písemně na adresu pro písemný styk a obsahující přidělené uživatelské jméno a heslo pro vstup do Controlpanelu. Heslo pro vstup do Controlpanelu je možné kdykoliv změnit nebo získat nové, a to na základě přístupu k emailové schránce, která je pod daným účtem v Controlpanelu evidovaná, nebo na základě úředně ověřené žádosti Zákazníka.

- 3.4 **Objednávkou** je objednávka Služeb Poskytovatele vytvořená Zákazníkem Písemně nebo objednávka Zákazníkem potvrzená. V případě objednávky učiněné Zákazníkem jinak než Písemně (např. po telefonu) je úhrada výzvy k platbě a/nebo faktury – daňového dokladu na první Fakturační období konkrétní Služby považována za potvrzení Objednávky této Služby Zákazníkem ve smyslu tohoto ustanovení. Smlouva a tyto VOP mohou dále definovat, které úkony Zákazníka jsou považovány za novou Objednávku (viz např. 14.1).
- 3.5 **Fakturační období** je období, na které byla Služba objednána a byla vystavena výzva k platbě, nebo zálohová faktura.
- 3.6 **Provozními podmínkami Služby** se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují VOP.
- 3.7 **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.
- 3.8 **Server** je soubor hardwarových prostředků, na kterém mohou být provozovány typické internetové Služby (HTTP server, FTP server, MAIL server a další).
- 3.9 **Dedikovaný server** je samostatný soubor hardwarových prostředků zajištěných Poskytovatelem, vyhrazený jedinému Zákazníkovi.
- 3.10 **Virtuální server** vzniká rozdělením jednoho fyzického Serveru (datového prostoru, procesorové kapacity, paměti atd.) na více částí, kdy tyto části - Virtuální servery - mohou být poskytovány různým zákazníkům. Na Virtuálních serverech jsou provozovány sdílené webhostingové služby.
- 3.11 **Sít'ová infrastruktura** je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující provoz serveru.
- 3.12 **Provoz serveru** je chod Serveru za účelem přenosu dat mezi Serverem a internetem, Servery navzájem nebo mezi Serverem a Sít'ovou infrastrukturou.
- 3.13 **Výpadek provozu serveru** je přerušení provozu Serveru a/nebo Virtuálního serveru.
- 3.14 **Obsah zákaznického serveru (Zákaznická data)** je soubor všech dat v části datového prostoru vyhrazené Zákazníkovi mimo dat umístěných do tohoto prostoru Poskytovatelem.
- 3.15 **Závadný obsah** jedná se zejména o takový obsah Zákaznického serveru, který je v rozporu:
- 3.15.1 s právním řádem České republiky,
- 3.15.2 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,
- 3.15.3 s mezinárodní Smlouvou, jíž je Česká republika vázána a která byla publikována ve Sbírce zákonů nebo ve Sbírce mezinárodních smluv,
- 3.15.4 s dobrými mravy,
- 3.15.5 se zásadami poctivého obchodního styku,
- 3.15.6 se zvyklostmi,
- 3.15.7 s rozhodnutím soudu,
- 3.15.8 právními obyčeji daného jazykového teritoria.

- 3.15.9 Dále je 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 masově internetem nebo v sítích telekomunikačních operátorů formou např. e-mailu, SMS, MMS, příspěvků do diskusní fóra, komentářů, pomocí instant messagingu a dalších komunikačních prostředků.
- 3.15.10 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).
- 3.16 **Písemný, písemně** - jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě:
- a) listinné,
 - b) 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.
- 3.17 **WWW stránky Poskytovatele** jsou stránky www.coolhousing.net.
- 3.18 **Projev 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.
- 3.19 **Oznámení (upozornění)** doručené obvyklým způsobem je oznámení uskutečněné písemně.
- 3.20 **Kontaktní adresa** Zákazníka je poštovní adresa místa a/nebo adresa elektronické pošty vedená v Controlpanelu dle ustanovení 3.34 VOP.
- 3.21 **Doba čerpání Služby** je doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.
- 3.22 **Zahájení čerpání Služby** je okamžik, kdy Zákazník začal nebo mohl začít využívat Službu, nebo kdy Služba byla dostupná na základě VOP a/nebo Smlouvy.
- 3.23 **Paket** - označuje blok dat přenášený v síti. Počet paketů je uváděn v paketech za jednu vteřinu (pkt/s).
- 3.24 **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.
- 3.25 **Uplink** je metalický UTP, STP, FTP kabel s koncovkou RJ-45.
- 3.26 **Datové centrum** jsou prostory Poskytovatele.
- 3.27 **Technologie** je souhrnné označení pro technické prostředky Zákazníka nebo Poskytovatele.
- 3.28 **Obsluha** jsou zaměstnanci Poskytovatele.
- 3.29 **IP adresa** je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).
- 3.30 **Switch** je aktivní síťový prvek propojující jednotlivé segmenty sítě.
- 3.31 **Pověřená osoba nebo též Oprávněná osoba** je osoba (resp. osoby) stanovená v Controlpanelu jako osoba oprávněná k přístupu k Serveru a k předkládání požadavků Zákazníka.
- 3.32 **Administrace** je správa softwarové části Služby, jejíž rozsah je uveden na WWW stránkách poskytovatele.

- 3.33 **ControlPanel** je centrum služeb a nástrojů Zákazníka na adrese <https://cp.coolhousing.net> určené pro správu Služeb včetně přehledu plateb či informací o Zákazníkovi (včetně Kontaktní adresy Zákazníka) přístupné Zákazníkovi a/nebo Poskytovateli. Tento portál je zabezpečen kvalifikovaným certifikátem akreditované certifikační autority.
- 3.34 **Občanský zákoník** je zákon č. 40/1964 Sb., v platném znění, ve znění prováděcích předpisů; anebo zákon jej nahrazující.
- 3.35 **Obchodní zákoník** je zákon č. 513/1991 Sb., v platném znění, ve znění prováděcích předpisů; anebo zákon jej nahrazující.

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 Poskyvatele.
- 4.3 Je zakázáno propagovat přidělené IP adresy v sítích jiných poskytovatelů datových služeb.
- 4.4 Technologie Zákazníka je umístěna v datovém centru Poskyvatele v areálu Stimbuilding, Vinohradská 190.
- 4.5 Zákazník si zřizuje službu sám nebo za asistence Poskyvatele. V případě asistence Poskyvatele je Zákazník informován o zřízení Služby.
- 4.6 Poskyvatel zajišťuje připojení technologie Zákazníka (včetně virtuálních serverů) k síti internet protokolem IP tak, aby server mohl poskytovat datové služby vnitrostátně i mezinárodně.
- 4.7 Připojení zařízení, které není pevně připojeno k serveru, je možné pouze se souhlasem Poskyvatele. Klient musí jasně označit své technologie a přijmout opatření k zabránění náhodného odpojení nebo nahrazení těchto zařízení.
- 4.8 Software licence:
- 4.8.1 Softwarové licence přidělené poskytovatelem zákazníkovi není možné pronajímat třetí straně a je možné je využívat pouze v rámci služby poskytované poskytovatelem.
- 4.8.2 Na požádání je zákazník z důvodu kontroly licencí povinen bez zbytečného odkladu umožnit poskytovateli přístup na zařízení, kde jsou pronajaté licence využívány a poskytnout mu nezbytnou součinnost. Zejména zodpovědět případné dotazy.
- 4.8.3 V případě nejasností ohledně využití konkrétní SW licence je zákazník povinen kontaktovat poskytovatele a vyžádat si jeho závazné stanovisko.
- 4.8.4 U SW produktů licencovaných v režimu CAL je zákazník povinen neprodleně nahlásit poskytovateli změnu počtu uživatelů daného SW.
- 4.8.5 U licencí Windows Server je zákazník povinen objednat a využívat na fyzickém serveru minimálně takový počet procesorových licencí, jaký odpovídá počtu osazených fyzických procesorů v serveru.
- 4.8.6 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 třeba opatřit RDP licencí každý třetí a další existující účet.
- 4.8.7 Pokud uživatel serveru, který má právo přihlásit se ke službě Vzdálená Plocha vykonává jinou činnost, než je správa serveru je nutno jej opatřit RDP licencí.

- 4.8.8 Pro umožnění přihlášení více jak dvou uživatelů ke službě Vzdálená plocha je nutno server přepnout do tzv. aplikačního režimu a aktivovat licencování Vzdálené Plochy.
- 4.8.9 U licencí SQL Server je zákazník povinen objednat a využívat takový počet licencí na jádro procesoru, jakému odpovídá počet fyzických a/nebo virtuálních jader prostředí, do kterého je SQL server instalován.
- 4.8.10 Na fyzický a na něm případně provozovaný virtuální server se z licenčního pohledu SQL serveru pohlíží jako na zcela nesouvisející prostředí.
- 4.8.11 SQL licence na procesorové jádro je možno nakupovat pouze po dvou, přičemž minimální počet licencovaných jader na každé jedno prostředí je čtyři.
- 4.8.12 SQL licence s označením WEB Edition jsou určeny výhradně pro podporu aplikací veřejně přístupných přes WEB, kde VEŘEJNÝ=ANONMNÍ přístup je podmínkou. CRM nebo ERM systémy jsou v případě této licence výslovně zakázány.
- 4.8.13 U licencí SQL Server na uživatele (SAL) je nutno opatřit licenci 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.
- 4.8.14 V případě, že je na serveru instalován MS Office, musí být licenci MS Office Standard (SAL) opatřen každý uživatel který má právo použít službu Vzdálená plocha.
- 4.9 Nemá-li Zákazník sjednání 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 Fyzický přístup do Datového centra Poskytovatele je povolen pouze oprávněným osobám Zákazníka. Pravidla přístupu do Datového centra jsou definována v těchto VOP.
- 4.14 Zákazníkům Služby Virtuálních serverů není povolen přístup do Datového centra.
- 4.15 Pouze oprávněné osoby Zákazníka mohou žádat o služby zákaznické podpory (typicky restart serveru, nastavení reverzních DNS záznamů, přidělení IP adres apod.).
- 4.16 Standardní výpovědní lhůta na Služby je tři (3) měsíční, služby virtuálních serverů nepodléhají výpovědní lhůtě a lze je ukončit okamžitě na základě žádosti nebo oznámení.
- 4.17 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 (byť i započatých) měsíčních účtovacích období zbývajících do uplynutí minimální sjednané doby trvání.

- 4.18 V případě, že provoz Zákazníkovi Služby může ohrozit/omezit ostatní Zákazníky Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn odmítnout, omezit, pozastavit nebo ukončit provoz Služby.
- 4.19 Zákazník může umístit svou Technologii pouze do Poskytovatelem vymezeného prostoru, není-li tomu tak, Zákazník může být pokutován dle ceníku.
- 4.20 Pro potřeby měření proměnných (např. příkon serveru, parametry konektivity, rozměry zařízení, ale nejen tyto) jsou vždy rozhodující výsledky měření provedené poskytovatelem.
- 4.21 Výsledky měření mohou ovlivnit zařazení služby zákazníka do konkrétní kategorie služby. Zařazení do takovéto kategorie může mít přímý vliv na cenu služby.
- 4.22 Zákazník je oprávněn na základě měření požádat o přeřazení do jiné kategorie jednou za fakturační období. Změna musí být písemně potvrzena Poskytovatelem. Změna vejde v platnost dle dohody Poskytovatele se Zákazníkem, typicky však od následujícího fakturačního období.
- 4.23 Poskytovatel může přeřadit službu zákazníka do jiné kategorie kdykoliv. Pokud tak učiní, musí zákazníkovi doložit výsledky měření, na základě kterých bylo přeřazení provedeno.

5 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVER HOUSINGU, FARM HOUSINGU a RACK HOUSINGU

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 Součástí poskytovaných služeb není hardwarový ani softwarový servis v jakékoliv podobě.
- 5.5 Provozovatel podpisem smlouvy nebo předávacího protokolu potvrzuje převzetí Technologie Zákazníka dle specifikace uvedené ve Smlouvě nebo Předávacím protokolu.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek za uskladnění odpojené Technologie dle ceníku.

6 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DEDIKOVANÉHO SERVERU

- 6.1 Součástí poskytovaných služeb je servis Dedicovaného serveru. V případě poškození některé z hardwarových částí Serveru běžným provozem Poskytovatel zajistí výměnu komponent nejpozději dokonce následujícího pracovního dne od nahlášení závady, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.2 Zákazník není oprávněn zasahovat do hardwarové konfigurace serveru bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 6.3 Po sobě jdoucích čtrnácti (14) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrazená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.

- 6.4 Zákazník má možnost odkoupit Dedikovaný server po uplynutí 24 měsíců souvislého čerpání služby, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.5 Podmínkou odkoupení Dedikovaného serveru je řádná platební morálka po celou dobu čerpání služby, o nároku o odkoupení rozhoduje Poskytovatel.
- 6.6 Zákazník musí vznést požadavek na odkoupení Dedikovaného serveru, Poskytovatel není povinen nabízet Dedikovaný server Zákazníkovi k odkoupení.
- 6.7 Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká Služba i Smlouva o Dedikovaném serveru.
- 6.8 Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká povinnost Administrace Dedikovaného serveru ze strany Poskytovatele, byla-li Administrace Dedikovaného Serveru sjednána.
- 6.9 Na odkoupený Dedikovaný server není Poskytovatelem poskytována záruka v jakékoliv podobě.
- 6.10 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 Poskytovatel zajistí službu s parametry dle objednávky. Počáteční instalace a konfigurace serveru není součástí služby.
- 7.2 Po sobě jdoucích čtrnácti (14) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrazená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.
- 7.3 Výhradním vlastníkem nejvyšších přístupových práv virtuálního serveru je Zákazník.

8 PRAVIDLA PŘÍSTUPU DO DATOVÉHO CENTRA

- 8.1 Přístup do Datového centra Poskytovatele mají povoleny pouze ty osoby, které jsou Zákazníkem uvedeny v seznamu oprávněných osob.
- 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 řídit 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 počínat 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 řídit 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 poplatek dle ceníku.

9 PRAVIDLA PRO HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

- 9.1 Požadavky Zákazníka je možné zasílat na e-mailovou adresu Poskytovatele, Autorizovaným požadavkem z Controlpanelu 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 Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Službu dle Smlouvy a/nebo VOP.
- 10.2 Podmínkou poskytování Služby Poskytovatelem je nezbytná součinnost Zákazníka v případech, kdy je vyžadováno doložení dalších náležitostí vyplývajících ze specifik jednotlivých Služeb.
- 10.3 Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služeb a uzavření Smlouvy se Zákazníkem v souladu s platnou právní úpravou, Smlouvou a/nebo těmito VOP, a to zejména z následujících důvodů:
 - 10.3.1 Zákazník odmítá přijmout VOP a/nebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy,
 - 10.3.2 Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Poskytovatelem, nebo poskytl údaje neúplné nebo nepravdivé,
 - 10.3.3 dle informací Poskytovatele lze důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,
 - 10.3.4 Zákazník je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,
 - 10.3.5 jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy,
 - 10.3.6 Poskytovatel považuje uzavření Smlouvy za pro něj nevýhodné.
- 10.4 Doručením Objednávky Poskytovateli ani přijetím platby od Zákazníka Poskytovatel negarantuje zahájení provozování Služby a Zákazníkovi tím automaticky nevzniká nárok na Zahájení čerpání Služby viz. 3.23, zejména z důvodu nutnosti ověřit její funkčnost a dostupnost u třetích stran.
- 10.5 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 Akceptace ze strany Poskytovatele.
- 10.6 Poskytovatel může požadovat, aby Zákazník uvedl informace nezbytné ke zjištění a ověření jeho totožnosti a právní způsobilosti pro uzavření smluvního vztahu s Poskytovatelem.
- 10.7 V případě zjištění Závadného obsahu je Poskytovatel oprávněn přerušit nebo omezit poskytovanou Službu Zákazníkovi.
- 10.8 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.
- 10.9 Písemný záznam dle předchozí věty slouží jako důkazní prostředek, obecně smluvními stranami respektovaný.
- 10.10 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 těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele a nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služby.
- 10.11 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.).

- 10.12 Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě VOP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:
- 10.12.1 uskutečnit krátkodobé přerušení v poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení,
 - 10.12.2 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),
 - 10.12.3 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,
 - 10.12.4 za situace, kdy Zákazník nejpozději do šesti měsíců ode dne, kdy nastala splatnost jakéhokoliv 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) jakéhokoliv 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,
 - 10.12.5 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.
- 10.13 Poskytovatel má právo v případě Objednávky použít osobní údaje poskytnuté v této souvislosti Zákazníkem následujícím způsobem:
- 10.13.1 použití pro marketing v rámci služeb Poskytovatele, vývoj a zlepšení služeb poskytovaných Zákazníkům,
 - 10.13.2 použití pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zasílání noviněk a uvedení v on-line referencích,
 - 10.13.3 poskytnout údaje nutné pro provedení Služby třetím stranám.
- 10.14 Poskytovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě, kterých přijal a akceptoval objednávku služby 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 před a/nebo po zřízení Služby, ani jejich opětovné zaslání Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení Zákazník požádá.
- 10.15 Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb.

- 10.16 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 Smlouvy. Na dílo se dále vztahuje ustanovení §65 a §66 Autorského zákona.
- 10.17 Poskytovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákonem požadované předpoklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 10.18 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, vlastnosti, kvalitu a ceny jednotlivých Služeb. V případě závažné změny nepříznivé pro Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi původní Službu 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.
- 10.19 Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování stávajících Služeb z ekonomických důvodu, 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. O takové změně informuje Poskytovatel Zákazníka formou Oznámení v přiměřené lhůtě předem.
- 10.20 Poskytovatel nenesé žádnou odpovědnost za Obsah zákaznického serveru.
- 10.21 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 zákaznické podpory.

11 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

- 11.1 Zasláním a/nebo potvrzením Objednávky Zákazník akceptuje tyto VOP.
- 11.2 Zákazník je povinen:
 - 11.2.1 seznámit se před zahájením čerpání Služby s obsahem VOP a zasláním a/nebo potvrzením Objednávky tímto VOP akceptuje,
 - 11.2.2 využívat Služby Poskytovatele tak, aby nenarušovaly práva třetích stran a byly v souladu se zákony a právními předpisy závaznými na území České republiky, s dobrými mravy, zásadami poctivého obchodního styku, se zvyklostmi nebo s rozhodnutím soudu nebo s právními obyčejí daného jazykového teritoria,
 - 11.2.3 dodržovat technické parametry stanovené Poskytovatelem,
 - 11.2.4 platit své závazky vůči Poskytovateli řádně a včas,
 - 11.2.5 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),
 - 11.2.6 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.),
 - 11.2.7 oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady na zařízeních a Službách dle těchto VOP a příslušné Smlouvy, včetně potřeby všech oprav, které má provést Poskytovatel,

- 11.2.8 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.
- 11.3 Opětovné zprovoznění služby zákazníka bude povoleno až po odstranění uvedených nedostatků, které zapříčinili přerušení Služby.
- 11.4 Zákazník nesmí využívat služby poskytnuté podle těchto VOP k šíření Závadného obsahu, dále nesmí provozovat na svém Serveru Závadný obsah.
- 11.5 Zákazník nesmí šířit SPAM a ani umožňovat jeho šíření prostřednictvím Služeb využívaných u Poskytovatele.
- 11.6 Právo zákazníka volně nakládat se Službami, případně je měnit může být ze strany Poskytovatele dočasně omezeno, jestliže:
 - 11.6.1 Poskytovatel má důvodné podezření z nelegálního nakládání se Službami a / nebo ze závažného porušení práv třetích osob v souvislosti s provozem Služby na straně Zákazníka,
 - 11.6.2 soudní nařízení omezuje nakládání se Službami,
 - 11.6.3 je nutné formálně doložit práva Zákazníka nakládat se Službami.
- 11.7 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.
- 11.8 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 Zákazník provádí své platby na základě obdržené zálohové faktury nebo výzvy k platbě.
- 12.5 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.
- 12.6 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.
- 12.7 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). V případech, kdy platba tyto podmínky nesplňuje, si Poskytovatel vyhrazuje právo nezahájit poskytování Služby, eventuálně omezit, pozastavit či ukončit její poskytování.

- 12.8 Pokud Zákazník neuhradí platbu po termínu splatnosti ani přes opakované výzvy, je Poskytovatel oprávněn omezit, pozastavit či ukončit i jakoukoliv jinou Službu poskytovanou Zákazníkovi, a to i bez předchozího upozornění.
- 12.9 Po připsání platby Zákazníka na účet Poskytovatele uskutečněné na základě výzvy k platbě vystaví Poskytovatel do patnácti (15) dnů na platbu řádný daňový doklad.
- 12.10 Zákazník souhlasí s tím, že dostatečným doručením daňového dokladu je jeho zaslání na kontaktní adresu elektronické pošty Zákazníka a/nebo jeho zpřístupnění v Controlpanelu v elektronickém formátu (například .PDF). Dnem doručení je v takovém případě den umístění daňového dokladu v Controlpanelu.
- 12.11 Běžná splatnost faktury je 14 kalendářních dnů.
- 12.12 IV případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní úrok z prodlení a/nebo poplatek za znovu zapojení služby, pokud z důvodu neuhrazení zálohové faktury nebo výzvy k platbě došlo k jejímu odpojení.
- 12.13 Smluvní úrok z prodlení je stanoven na 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 12.14 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.
- 12.15 Manipulační poplatek za vrácení plné nebo částečné platby, na základě žádosti Zákazníka si Poskytovatel účtuje částku dle ceníku.
- 12.16 O přiznání slevy Zákazníkovi rozhoduje Poskytovatel.
- 12.17 Na přiznání slevy neexistuje právní nárok.
- 12.18 Nestanoví-li Smlouva nebo VOP jinak, ztrácí Zákazník v případě ukončení Služby nebo zániku Smlouvy (viz článek 14.2) v průběhu Fakturačního období nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce tohoto fakturačního období.

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 reklamacie 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 reklamacie má Zákazník právo na vrácení přeplatku z ceny nebo na snížení ceny.

14 OBJEDNÁVKY A SMLOUVY

Služby jsou poskytovány na základě Objednávky zaslané Zákazníkem.

- 14.1 Nestanoví-li Smlouva a/nebo VOP jinak, odpovídá doba trvání smlouvy Době čerpání Služby, v takovém případě je Doba čerpání Služby určena délkou Fakturačního období zvoleného Zákazníkem. Úhrada výzvy k platbě a/nebo faktury – daňového dokladu na další Fakturační období Zákazníkem je považována za nové Zahájení čerpání Služby tzv. prodloužení, resp. za zaslání nové Objednávky na další Fakturační období Zákazníkem ve smyslu ustanovení 3.4 těchto VOP. Pokud nedojde k úhradě dle předchozí věty a Zákazník neoznámí před skončením Fakturačního období, že o trvání Služby pro další Fakturační období již nemá zájem, považuje se poslední den Fakturačního období za den odeslání Objednávky dle ustanovení 3.4 těchto 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 Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku tj. např. vyplněním objednávky na příslušných WWW stránkách Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění, resp. Zahájení poskytování Služby. V případě, že Poskytovatel nepředal Zákazníkovi informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem podle ustanovení § 56 odstavců 4 a 6 občanského zákoníku, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění, resp. Zahájení poskytování Služby. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní. Toto ustanovení se nepoužije, pokud v uvedené lhůtě Zákazník Zahájí čerpání Služby.
- 14.5 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.
- 14.6 Pro účely článku 14.2 se písemnou formou rozumí:
- a) podoba listinná, byla-li i Smlouva sjednána v listinné podobě, jinak
- b) podoba Autorizovaného požadavku, nebo podoba listinná s notářsky ověřeným podpisem Zákazníka.
- 14.7 Smluvní strany se zavazují vyrovnat veškeré, do té doby neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po zániku Smlouvy.
- 14.8 Čerpání Služby se řídí těmi VOP, které platí v okamžiku, kdy je Služba skutečně čerpána. Veškerá ustanovení těchto VOP nebo příslušné Smlouvy zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy, z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.

15 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Zákazník nese odpovědnost za obsah provozovaný v rámci Služby poskytnuté Poskytovatelem.
- 15.2 Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje v Objednávce nebo ve Smlouvě.
- 15.3 Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů vyšší moci, z důvodů uvedených ve Smlouvě, VOP, Objednávce, právních předpisech a/nebo v případech mezi Stranami obvyklými, není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží práva související s vadným plněním.
- 15.4 Smluvní strany souhlasí a berou na vědomí, že není-li ve VOP a/nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, má poškozená strana nárok na náhradu škody vzniklé činností či opomenutím strany druhé v souvislosti s plněním dle Smlouvy a VOP. Strany mají nárok na náhradu škody pouze ve výši skutečně prokázané škody, nikoliv ušlý zisk.
- 15.5 Maximální výše úhrady veškeré škody ze strany Poskytovatele Zákazníkovi je stanovena na pětinašobek (5x) měsíční úhrady za Službu.
- 15.6 V případě, že chybným poskytováním služby Poskytovatelem může zákazníkovi vzniknout škoda vyšší, než je stanovena v bodě 15.5 těchto VOP, musí být o takové skutečnosti Poskytovatel informován a písemně/smluvně musí být stanovena výjimka oproti těmto VOP.
- 15.7 Odpovědnost za škody na straně Poskytovatele při poskytování Služeb dle Smlouvy a VOP není dána:
- 15.7.1 nesplnil-li Zákazník povinnosti stanovené těmito VOP a/nebo Smlouvou;
- 15.7.2 v případě, že Zákazník dostatečně nezabezpečil svou Technologii, která není pevnou součástí Serveru, proti odpojení nebo odcizení,
- 15.7.3 pokud Zákazníkem nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované Služby;
- 15.7.4 pokud je Smlouva vypovězena;
- 15.7.5 pokud je Služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, které je v rozporu se Smlouvou a/nebo VOP;
- 15.7.6 pokud Zákazník písemně prokazatelným způsobem (nejlépe formou Autorizovaného požadavku) nenahlásí vadné plnění Služby nejpozději do dvaceti-čtyř (24) hodin od obnovení Služby;
- 15.7.7 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 kterých jsou Služby provozovány;
- 15.7.8 v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb dle VOP a Smlouvy, nebo uplatňováním těchto VOP 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;
- 15.7.9 v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb dle těchto VOP a Smlouvy, nebo uplatňováním těchto VOP a Smlouvy ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti jejich použití Zákazníkem, a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;

- 15.7.10 v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce, v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu jakékoli Služby Zákazníka nebo výrobku, prodaného prostřednictvím Zákazníka, jeho zástupců, zaměstnanců nebo pověřenců;
- 15.7.11 vznikne-li Zákazníkovi nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s:
- 15.7.11.1 a) porušením autorských práv;
- 15.7.11.2 b) jakýmkoli materiálem dodaným Zákazníkem, který porušuje nebo domněle porušuje majetková práva třetí strany;
- 15.7.11.3 c) jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobenou výrobkem, který byl prodán nebo jinak šířen ve spojitosti se Službou Poskytovatele;
- 15.7.11.4 d) jakýmkoli defektním výrobkem, který Zákazník prodal prostřednictvím Služby Poskytovatele.

16 DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 16.1 Nestanoví-li Smlouva a/nebo VOP jinak, považují Smluvní strany za důvěrné ve smyslu § 271 obchodního zákoníku všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí, nezpřístupní nebo neumožní zpřístupnit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 16.2 S osobními údaji Zákazníka je nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Tím není dotčeno právo Poskytovatele použít údaje poskytnuté Zákazníkem, včetně doménového jména a veřejně dostupného Obsahu zákaznického serveru, následujícím způsobem:
- 16.2.1 použití pro marketing a propagaci služeb a produktů poskytovaných Poskytovatelem, vývoj a zlepšení Služeb poskytovaných Zákazníkům,
- 16.2.2 uvádění v referencích,
- 16.2.3 poskytnutí údajů nutných pro provozování Služby třetím stranám - například při registraci rozsahu IP adres.
- 16.2.4 Za použití dle článku 16.2 se považuje rovněž užití e-mailových schránek Zákazníka.
- 16.3 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).
- 16.4 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.
- 16.5 Není-li Smlouvou stanoveno jinak, Zákazník souhlasí s uveřejněním svého jména, obchodní značky nebo loga v propagačních materiálech Poskytovatele.
- 16.6 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické a provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrování/dešifrování komunikace).

- 16.7 Poskytovatel je oprávněn, v zájmu udržení požadovaných kvalitativních parametrů poskytovaných Služeb a v souvislosti s technologickou povahou provozu sítě internet, webových a databázových Serverů včetně IP adres počítačů kontaktujících pomocí celosvětové počítačové sítě internet Servery Poskytovatele; a dále tyto informace archivovat a vyhodnocovat, zejména z důvodů technického zabezpečení provozu Služeb a jejich rozšiřování dle skutečného využití.
- 16.8 Zákazník je povinen při své činnosti týkající se Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

17 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 17.1 Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit své VOP.
- 17.2 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 Controlpanelu.
- 17.3 Porušení některého z ustanovení těchto VOP Zákazníkem nebo příslušné Smlouvy, může být důvodem k okamžitému přerušování 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 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.
- 17.5 VOP a Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména obchodním zákoníkem.
- 17.6 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před VOP.
- 17.7 VOP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na WWW stránkách Poskytovatele a jsou v tištěné podobě k dispozici na provozovně Poskytovatele.
- 17.8 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 3.10.2013.
- 17.9 Poskytovatel a Zákazník se dohodli, že o změně VOP bude Poskytovatel informovat Oznámením. V případě Oznámení podstatné změny VOP, která pro Zákazníka představuje jejich zhoršení, má Zákazník možnost ve lhůtě třiceti (30) dnů od odeslání Oznámení vypovědět Smlouvu, dle článku 14.2. V opačném případě se má za to, že Zákazník změny přijal.
- 17.10 Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména obchodním zákoníkem. Uzavřením Smlouvy smluvní strany souhlasí za použití § 262 obchodního zákoníku, že právní vztahy z této Smlouvy vyplývající se řídí především obchodním zákoníkem, popř. ve spojení s občanským zákoníkem ve smyslu § 261/6 obchodního zákoníku.
- 17.11 Všechny spory vyplývající ze vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo, 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 pravidel tohoto stálého rozhodčího soudu. Strany se zavazují uznat rozhodčí nález a bezodkladně jej splnit bez práva na odvolání.

Všeobecné obchodní podmínky platné do 30. září 2013

Všeobecné obchodní podmínky platné do 31. srpna 2011