

# Všeobecné podmínky poskytování služeb

platné od 21.5.2007

## I. Základní ustanovení

1. Poskytovatelem je firma Kamila Černá se sídlem Na Lužci 6, 160 00 Praha 6 - Vokovice, IČ 74550161.
2. Uživatelem je jakákoliv právnická nebo fyzická osoba způsobilá k právním úkonům, která při respektování těchto všeobecných obchodních podmínek uzavře s poskytovatelem Smlouvu o poskytování služeb (dále jen "Smlouva").
3. Provozem služby se rozumí úplatné poskytování vyhrazené množiny technických prostředků poskytovatele definované uživatelem vybraným tarifem poskytované služby. Množina poskytnutých technických prostředků je jasně definována tarifem a vybranými doplňky služby, jejichž definice je k dispozici v objednávkovém formuláři před samotným odesláním objednávky.
4. Technickými prostředky poskytovatele se rozumí zejména servery, zálohovací zařízení, aktivní i pasivní síťové prostředky a veškerá další výpočetní technika ve výlučném vlastnictví poskytovatele nutná pro funkčnost poskytovaných služeb.

## II. Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele

1. Poskytovatel zajistí na základě uzavřené Smlouvy pro uživatele nepřetržitý provoz všech svých technických prostředků, nepřetržitý dohled nad vlastními technickými prostředky, a to včetně jejich servisu, údržby a upgrade, odpovídající technickou podporu podle typu poskytované služby, u správce doménového jména zajistí poskytovatel pro uživatele registraci a provoz vybraného doménového jména.
2. Za účelem poskytování služeb dle Smlouvy se uživatel zavazuje poskytnout poskytovateli nutnou součinnost, zejména při montáži, seřízení, údržbě, doplnění, opravě, úpravě, měření, revizi, demontáži apod. technického zařízení poskytovatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
3. Uživatel bere na vědomí, že při zajišťování činností dle odst. 2. tohoto článku může dojít k výpadku služeb poskytovaných na základě Smlouvy, případně ke ztrátě dat na používaném zařízení. Uživatel je sám odpovědný za provádění zálohování dat a poskytovatel za ztrátu dat nenese odpovědnost.
4. Smluvní strany sjednávají, že služby jsou poskytovány výhradně pro potřebu uživatele a ten nesmí přeprodávat službu třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele. Uživatel odpovídá za škodu, kterou poskytovateli způsobí v důsledku jakéhokoliv neoprávněného užívání poskytnutých služeb.
5. Uživateli je zakázáno a poskytovatel je oprávněn okamžitě ukončit poskytování služeb dle Smlouvy, jestliže uživatel poruší zákaz a prostřednictvím poskytovatele bude na Internetu :
  - nabízet nebo šířit obsah, který je v rozporu s právním řádem ČR a platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je ČR vázána
  - propagovat potlačování Ústavou zaručených základních práv a občanských svobod u skupin, jednotlivců nebo národů
  - nabízet nebo šířit nezákonný pornografický materiál
  - provozovat warez, gamez, crack servery a nebo obsah s podobným zaměřením porušující zákony ČR, EU nebo závazné mezinárodní úmluvy
  - nabízet nelegálně získaný software za účelem jeho dalšího prodeje a poskytování tohoto nelegálního software třetím osobám

- provozovat servery zaměřující se na spam
  - provozovat servery přetěžující databázové systémy (např. použití nevhodné databáze, špatná indexace dat a pod.)
  - umisťovat na síť Internet informace, které by mohly poškodit dobré jméno poskytovatele
  - využívat ftp prostor serveru pro úložiště nadměrného množství dat, která nejsou součástí webové prezentace či aplikace nebo používat tento prostor pro výměnu souborů s třetími osobami
  - provozovat servery uživatelů, kteří poškozují dobré jméno poskytovatele či jeho pracovníků
  - porušovat autorská a jiná práva třetích osob, včetně duševního vlastnictví
  - provozovat servery, jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy
  - používat a šířit nástroje, které by ohrožovaly bezpečnost sítě Internet
  - provozovat jakékoliv servery, jež se i částečně dají zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž případné zařazení uživatelského obsahu do některé z výše uvedených kategorií je plně na uvážení poskytovatele.
6. V případě, že jednáním uživatele v rozporu s ustanovením čl. 5 těchto všeobecných podmínek vznikne poskytovateli škoda, zavazuje se uživatel tuto škodu uhradit v plné výši.

### **III. Závady, odstávky, reklamace, poruchy**

1. V souvislosti s poskytovanými službami může vlivem vyšší moci, vnějších okolností nebo protiprávní činnosti třetích osob docházet k jejich dočasnému omezení, přerušeni nebo snížení jejich kvality. V takovém případě nenese poskytovatel odpovědnost za škody, které uživatelům nebo třetím osobám vzniknou nefunkčností služeb, poškozením, ztrátou nebo únikem dat a uživatel se zavazuje, že vůči poskytovateli nebude za tyto škody uplatňovat náhradu.
2. Smluvní strany sjednávají právo poskytovatele na plánovanou odstávku svých technických prostředků nutnou k provedení údržby a upgrade softwaru a hardwaru v rozsahu 60 minut měsíčně. Tuto plánovanou odstávku je poskytovatel povinen oznámit na svých internetových stránkách nejpozději 24 hodin před zahájením plánované odstávky.
3. Poskytovatel bude podle svých možností realizovat odstávku v době nižšího provozu o víkendech, svátcích a v nočních hodinách. Poskytovatel provede odstávku na dobu nezbytně nutnou k provedení činností dle odstavce 2. tohoto článku.
4. Nevyčerpaná doba ze 60 minut měsíčně u plánovaných odstávek se po dobu maximálně šesti měsíců sčítá. Součet takto nevyčerpané doby poskytovatel využije v případě složitějších činností spojených s údržbou, opravami a ochranou zařízení poskytovatele.
5. Poskytovatel se zavazuje, že na svých internetových stránkách uveřejní seznam závažných výpadků a poruch. V případě delší dobu trvajícího výpadku nebo poruchy bude součástí informace i odhad délky výpadku nebo trvání poruchy.
6. Za zásah vyšší moci je smluvními stranami považován především výpadek v housingovém centru, kde jsou umístěny technické prostředky poskytovatele, výpadky v dodávce elektrické energie, zničení, poruchy či poškození zařízení poskytovatele, výpadky u poskytovatelů internetových služeb apod.
7. Přestože poskytovatel provádí zálohování dat uživatele, nepřebírá závazek za ochranu dat uživatele proti ztrátě, poškození či zneužití. Uživatel je výslovně srozuměn a zavazuje se provádět zálohování a přiměřenou ochranu svých dat.

8. V případě, že uživatel shledá nedostatky v poskytovaných službách, je povinen tyto námitky uplatnit nejpozději do 3 kalendářních dnů po té, co tyto vady zjistí.
9. Neuplatněním vad ve stanovené lhůtě nárok uživatele zaniká. Uplatnění vad nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit poskytovateli účtované ceny služeb v plné výši do data ve lhůtě jejich splatnosti. Poskytovatel se zavazuje, že uplatněné námitky vyřídí do 30 dnů od jejich uplatnění.
10. V případě, že uplatněná vada bude uznána jako oprávněná a bude se jednat o vadu závažnou, zavazuje se poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši ceny měsíčního poplatku za užívání služeb dle sjednané Smlouvy o poskytování služeb. Poskytovatel nepřizná slevu z ceny poskytovaných služeb, pokud uživatel nehradí řádně a včas poskytované služby. Smluvní strany sjednávají, že smluvní pokuta bude poskytovatelem uhrazena formou slevy na poskytování služeb v příštím platebním období. Smluvní strany sjednávají, že poskytovatel je oprávněn provést zápočet smluvní pokuty či její části vůči všem neuhrazeným závazkům uživatele.

#### **IV. Technické prostředky, správa, bezpečnost**

1. Z důvodů osvědčené stability a bezpečnosti používá poskytovatel výhradně vyzrálý serverový operační systém LINUX.
2. Servery jsou spravovány výhradně pracovníky poskytovatele.
3. Servery jsou umístěny v housingovém centru Coolhousing s.r.o., Vinohradská 190, 130 52 Praha 3, které zaručuje :
  - konektivitu housingového centra do Internetu 2Gbit NIX ČR a 1Gbit zahraničí; servery připojeny 1Gbit Full duplex do páteřní sítě
  - stálý (24/7) fyzický dohled pracovníků, zajišťující řízený přístup osob dle oprávnění
  - klimatizaci, umístění serverů do racku, záložní zdroj energie (UPS), dieselagregát

#### **V. Objednávky, smlouvy, platební podmínky**

1. Uživatel objednává u poskytovatele službu vyplněním a odesláním objednávkového formuláře na webové prezentaci poskytovatele.
2. Není-li uživatelem vyžádáno jinak, je Smlouva mezi uživatelem a poskytovatelem uzavřena ústně.
3. Za poskytované služby náleží poskytovateli úplata. Způsob účtování jednotlivých služeb poskytnutých uživateli je dán typem služby. Uživatel se zavazuje, že bude respektovat platební podmínky uvedené ve Smlouvě. V této Smlouvě se strany dohodnou na ceně poskytovaných služeb, na případných slevách nebo přírážkách, způsobech platby, délce platebního období apod.
4. Není-li stanoveno jinak, je úhrada za vybrané služby splatná k poslednímu dni běžícího platebního období. V případě neuhrazení služby za nadcházející období před jeho započítáním je provozovatel oprávněn službu dočasně pozastavit až do okamžiku obdržení této úhrady (připsání splatné částky na účet poskytovatele) a za opětné spuštění poskytovaných služeb požadovat smluvní odměnu ve výši 100,-Kč.
5. V den obdržení první platby poskytovatel aktivuje uživateli službu a zašle na adresu elektronické pošty uživatele informace o spuštění služby a potřebné přístupové údaje. Tímto dnem také začíná běžet první platební období. Není-li stanoveno jinak, platební období je měsíční.
6. Na vyžádání bude uživateli zaslán elektronicky zjednodušený daňový doklad. Na základě písemné žádosti uživatele s náležitým odůvodněním je možno vystavit i běžný daňový doklad (fakturu) a originál daňového dokladu zaslat na adresu uvedenou v objednávce. Zasílání faktur může být zpoplatněno, nedomluví-li se uživatel s objednatelem jinak.

7. Uživatel nemá nárok na vrácení poměrné části zaplacené ceny za služby neposkytnuté v případě předčasného ukončení Smlouvy uživatelem bez uvedení závažného důvodu, kterým je např. neodůvodněné neplnění smluvních podmínek poskytovatelem.

## **VI. Trvání a zánik smlouvy o poskytování služeb**

1. Pokud se smluvní strany nedohodnou jina, Smlouva se uavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouv zaniká:
  - písemnou dohodou smluvních stran
  - uplynutím sjednané výpovědní lhůty dle písemné výpovědi, byla-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou
  - uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána
  - odstoupením od Smlouvy, právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.
3. Službu lze vypovědět autorizovanou písemnou výpovědí zaslanou elektronickou cestou (e-mailem) nebo autorizovanou písemnou žádostí zaslanou na kontaktní adresu Poskytovatele.
4. Výpověď služby je platná až od začátku následujícího platebního období.
5. Veškeré, do té doby neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy budou vyrovnány nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.
6. Poskytovatel má právo vypovědět Smlouvu okamžitě, porušuje-li uživatel smluvní, nebo všeobecné obchodní podmínky, neplatí-li za odebrané služby nebo je-li více jak 14 dnů v prodlení s plněním finančních závazků vůči poskytovateli.
7. V případě porušování smluvních podmínek ze strany poskytovatele, má uživatel právo vypovědět uzavřenou Smlouvu s okamžitou platností.
8. Uživatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě změny všeobecných obchodních podmínek a to nejpozději do 5 dní po té, co změna všeobecných obchodních podmínek nabude účinnosti.
9. Uživatel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost o informacích, které se týkají provozu serveru a služeb poskytovaných poskytovatelem. V případě porušení tohoto ustanovení se uživatel zavazuje k zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč, zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Toto ustanovení platí i po ukončení smluvního vztahu. Za informace týkající se provozu serveru a služeb poskytovaných poskytovatelem je smluvními stranami myšleno zejména sdělování přístupových údajů k hostingovým službám třetím stranám.
10. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o údajích poskytnutých klientem v rámci tohoto smluvního vztahu. Poskytovatel je však oprávněn k uveřejňování marketingových informací o svých zákaznících, kterých může být použito na webových stránkách poskytovatele a případně v jeho e-mailové korespondenci (reference).

## **VII. Registrace uživatelů**

1. Všechny údaje zadávané v registraci uživatele pomocí WWW stránek poskytovatele (včetně webové administrace), v dalších formulářích a smlouvách musí být pravdivé. Při jakékoliv změně těchto údajů je uživatel povinen provést jejich opravu či o opravu požádat poskytovatele.
2. Registrovaný uživatel je povinen chránit přístupové údaje a další informace, které v souvislosti s plněním této Smlouvy obdržel od poskytovatele.

3. Registrovaný uživatel nese plnou odpovědnost za veškeré zásahy, pokyny uskutečněné na základě poskytnutých přístupových údajů, včetně odpovědnosti za případné zneužití těchto údajů třetími osobami.
4. Registrovaný uživatel souhlasí s tím, že mu poskytovatel bude zasílat formou e-mailu informace o novinkách v nabídce jeho společnosti.
5. Registrovaný uživatel souhlasí s tím, že informace o uživateli (vyjma osobních dat chráněných zákonem č. 101/2000 Sb.) budou použity pro marketingové účely poskytovatele. K marketingovým účelům poskytovatele může být použit bez předchozího souhlasu uživatele i výňatek z emailové korespondence mezi poskytovatelem a uživatelem.

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služeb.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny v textu Všeobecných obchodních podmínek. Poskytovatel se zavazuje, že informaci o změně svých obchodních podmínek, včetně plného aktuálního znění podmínek, uveřejní na webových stránkách poskytovatele, a to nejpozději 14 dní před předpokládanou účinností změny.
3. Doručování druhé smluvní straně bude provedeno písemně v elektronické formě na adresu elektronické pošty, uvedenou ve Smlouvě o poskytování služeb. Druhá smluvní strana obratem potvrdí obdržení oznámení zpětným e-mailem nebo pomocí tzv. return-receipt (je-li vyžadován). Oznámení lze rovněž zaslat na adresu sídla poskytovatele doporučeným dopisem.
4. V případě doručování zpráv prostřednictvím e-mailu platí, že zpráva byla druhé straně doručena třetím dnem po jejím odeslání. V případě podání zásilky k poštovní přepravě se má za to, že přípis byl doručen sedmý den po podání na poštu.
5. Strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně informovat o změnách svých kontaktních údajů (sídel, adres, telefonních čísel, faxů, e-mailů apod.).
6. V souladu s ustanovením § 262 odst. 1 obch. zák. se smluvní strany dohodly, že jejich smluvní závazkové vztahy se budou řídit obchodním zákoníkem. Vztahy neupravené tímto kodexem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. O telekomunikacích, zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, případně občanským zákoníkem a dalšími platnými zákony ČR.
7. Uzavřením Smlouvy o poskytování služeb uživatel stvrzuje, že byl seznámen s těmito všeobecnými podmínkami poskytování služeb, souhlasí s nimi a zavazuje se je respektovat.
8. Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 21.5.2007.