

Pravidla poskytování služeb

Níže uvedená Pravidla poskytování služeb mají povahu všeobecných smluvních podmínek pro poskytování služeb vydané v souladu s ustanovením § 1752, odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Pravidla**").

Smluvní strany souhlasí s níže uvedenými Pravidly umístěnými na serveru provozovaném společností Web4U s.r.o. Objednáním služeb (ve smyslu čl. 5 Pravidel) vyslovuje a potvrzuje zákazník, stejně jako poskytovatel, svůj závazek řídit se níže uvedenými Pravidly stejně, jako by byla tato Pravidla vytištěná a podepsaná ve formě smlouvy. Tato Pravidla jsou platná v aktuálním znění, které je níže uvedeno a jsou trvale k dispozici na internetových stránkách poskytovatele.

Pravidla upravují smluvní vztah mezi:

společností Web4U s.r.o.

se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00, Praha 10,

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 369750,

IČO: 17311501, DIČ: CZ17311501,

Bankovní spojení:

182658400/0300 Československá obchodní banka, a. s.

1303373001/5500 Raiffeisenbank a.s.

(dále jen "**poskytovatel**")

a

zákazníkem

(dále jen "**zákazník**").

Poskytovatel a zákazník mohou být pro účely Pravidel dále také nazýváni společně jako "**smluvní strany**" nebo jednotlivě "**smluvní strana**", přičemž smluvní strany se dohodly na tomto znění Pravidel:

1. Upřesnění výkladu pojmů

1.1. Zákazníkem se rozumí jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, způsobilá k právním úkonům, která přistoupí na ustanovení těchto Pravidel.

- 1.2. Poskytovatelem se pro účely této smlouvy rozumí společnost Web4U s.r.o., se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00, Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 369750.
- 1.3. Systémem se rozumí všechny hardwarové i softwarové prostředky poskytovatele, které využívá k dosažení plnění smluvního vztahu.
- 1.4. Službami se rozumí činnosti uvedené v ustanoveních čl. 2 těchto Pravidel.
- 1.5. Internetovými stránkami poskytovatele se rozumí stránky společnosti Web4U s.r.o. dostupné na adrese <https://www.web4u.cz>.

2. Poskytované služby

- 2.1. Poskytovatel zajistí na základě potvrzené objednávky zákazníka (příp. smlouvy) provoz služeb, jejichž rozsah a specifikace je daná objednávkou zákazníka (příp. smlouvou) a nabídkou poskytovatele platnou ke dni uskutečnění objednávky.
- 2.2. Poskytovatel zákazníkovi poskytne datové telekomunikační služby, které spočívají v zabezpečení možnosti přístupu služeb poskytnutých zákazníkovi do sítě Internetu. Přístup do sítě Internetu je realizován poskytnutím přípojky do sítě poskytovatele.
- 2.3. V případě, že poskytovatel zjistí ve svém systému jakoukoliv závadu, bránící zákazníkovi ve využívání poskytovaných služeb, započne v nejbližším možném termínu s jejím odstraňováním.
- 2.4. Pro účely plnění poskytování služeb webhostingu:
 - 2.4.1. náleží zákazníkovi vyhrazení datového prostoru na internetovém serveru poskytovatele. Rozsah poskytovaného prostoru je daný nabídkou poskytovatele platnou ke dni uskutečnění objednávky služeb,
 - 2.4.2. zajistí poskytovatel přístup k virtuálnímu serveru zákazníka prostřednictvím protokolů daných nabídkou poskytovatele a rozsahem objednaných služeb. Rozsah a charakter možnosti přístupu je závislý na rozsahu objednaných a jemu poskytovaných služeb – např. protokoly HTTP, HTTPS, FTP a protokoly POP a SMTP pro přístup ke schránkám elektronické pošty,

- 2.4.3. jsou zákazníkovi poskytnuta příslušná přístupová práva za účelem přístupu k přidělenému datovému prostoru,
- 2.4.4. se poskytovatel zavazuje provádět monitoring technického stavu datového prostoru zákazníka.
- 2.4.5. Pokud poskytovatel zajistí jménem zákazníka registraci nového doménového jména II. řádu u subjektů, které jsou doménové jméno oprávněni poskytnout, stává se zákazník majitelem doménového jména a je oprávněným k výkonu práv k doménovému jménu.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit poskytování služeb, zejména z důvodu nutných úprav a údržby těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle Pravidel. Je-li to možné, informuje poskytovatel zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení poskytování služeb s dostatečným předstihem.
- 3.2. Pokud je poskytovateli předem známa skutečnost nutného přerušení poskytování služeb, bude o této skutečnosti včas zákazníka informovat. Tato povinnost se nevztahuje na skutečnosti uvedené v ustanovení čl. 3.7, 5.8 a 6.4.
- 3.3. Poskytovatel právně neodpovídá za obsahovou náplň datového prostoru zákazníka ani za činnosti, které jsou zákazníkem prostřednictvím požitků jemu poskytnutých prováděny.
- 3.4. Poskytovatel nenes zodpovědnost za žádné škody vzniklé zákazníkovi nebo třetím osobám (včetně ušlého zisku) vlivem přerušení poskytování služeb, poškozením nebo ztrátou dat apod. – a to zejména:
 - 3.4.1. při zásahu vyšší moci (např. povodeň, požár, zemětřesení, válka...), třetích osob (pokud tyto osoby nejednají z popudu poskytovatele), vlivem skutečností zapříčiněných třetími dodavateli (např. dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení apod.),

- 3.4.2. v případě využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem (tím se mimo jiné rozumí i stav, kdy je přístup k systému získán využitím slabých míst či chyb, které se mohou vyskytovat ve službách nebo zařízeních poskytovatele dodaných třetími stranami),
- 3.4.3. v případě, že zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto Pravidel nebo příslušné smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, odbytné, částku za ukončení smlouvy apod.,
- 3.4.4. v případě, že zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto Pravidel nebo příslušné smlouvy ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti použití zákazníka,
- 3.4.5. 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,
- 3.4.6. v případě skutečností uvedených v ustanovení 3.1., 3.5., 3.7., 3.9. a 5.8.
- 3.5. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které zákazník šíří v rozporu s těmito Pravidly. Vyžadují-li si to závažné okolnosti (zejména zákony České republiky, ohrožení stability systému apod.), má poskytovatel právo v případě uložení takovýchto dat v rámci poskytnuté služby webhosting taková data vymazat, a to včetně veškerých záloh.
- 3.6. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé nesplněním jiných povinností zákazníka, vyplývajících z obecně platných předpisů.
- 3.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo na okamžité pozastavení poskytování služeb v případě porušení Pravidel ze strany zákazníka.
- 3.8. Zákazník je povinen pro účely zřízení služeb předložit poskytovateli pravdivé a úplné informace. Za tyto informace uvedené při registraci plně odpovídá včetně všech případných důsledků na základě chybných informací vzniklých. Zákazník je dále povinen udržovat údaje uvedené pro účely zřízení služeb úplné, aktuální a pravdivé prostřednictvím administrace údajů v klientské sekci. V případě, že uvedené údaje

nebudou odpovídat skutečnému stavu, je poskytovatel oprávněn poskytnuté služby pozastavit (nasměrovat na stránku "stopweb") a po dalších 20 dnech poskytnuté služby zrušit včetně e-mailových adres společně s vymazáním zákazníkovi klientské sekce. Poskytovatel je oprávněn posoudit pravdivost poskytnutých údajů a vyžádat si od zákazníka vyjádření nebo osvědčení o pravdivosti údajů v přiměřené lhůtě. Mezi situace, kdy jsou poskytnuté údaje zákazníka ze strany poskytovatele automaticky považovány za zavádějící, nepravdivé nebo neaktuální patří zejména, nikoliv však výlučně, nemožnost doručení jakýchkoliv zpráv zasílaným poskytovatelem na zadanou e-mailovou adresu, opakovaná nedostupnost zákazníka na uvedeném telefonním čísle nebo nereagování zákazníka na písemnou výzvu poskytovatele zaslou na uvedenou kontaktní adresu po dobu delší než 5 dnů.

3.9. Pokud není vzájemnou písemnou dohodou stanoveno jinak, zákazník nesmí:

3.9.1. žádným způsobem manipulovat se systémem a daty poskytovatele, s daty uloženými v jiné datové části systému poskytovatele než jemu vymezené, pohybovat se v jiných než jemu vymezených adresářích, ani vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci systému poskytovatele,

3.9.2. využívat služeb poskytovatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána, jakož i zveřejňování odkazů (linků) na data tohoto charakteru,

3.9.3. využívat služeb pro činnost rozesílání nevyžádaných emailových zpráv (v odborné terminologii označované jako "spam"),

3.9.4. vyvíjet činnost, která by vedla k neúměrnému zatížení sítě nebo jiné části systému poskytovatele či třetích osob,

3.9.5. vyvíjet činnost, která by jakýmkoli způsobem poškozovala zájmy či dobré jméno třetích osob nebo poskytovatele,

3.9.6. umísťovat zařízení (firewally, externí disky, propoje atd..) bez předchozího souhlasu poskytovatele,

3.9.7. využívat služeb k ukládání nebo přenosu dat, která obsahují erotický nebo pornografický materiál, hudební nebo filmové soubory, nelegální software, archivy souborů určených pro download, jakož i odkazů (linků) na data tohoto charakteru.

3.10. Zákazník užívající služby serverhosting nebo serverhousing bere na vědomí a zavazuje se řídit následujícím:

3.10.1. pokud je zákazníkovi dle čl. 2.1 poskytnut ze strany poskytovatele libovolný software (např. předinstalovaný systém na pronajatém serveru), nesmí zákazník bez předchozího souhlasu poskytovatele tento software dále šířit (a to ani jeho části, za které jsou považovány i konfigurační soubory). Výjimku tvoří software, jehož licence další šíření umožňuje (možno šířit v souladu s danou licencí), dále pak veřejně běžně přístupný software v původní podobě - tj. ten, který nebyl poskytovatelem upraven. Ukončením smluvního vztahu zaniká zákazníkovi právo využívat dále software, jehož šíření nebylo v tomto čl. povoleno,

3.10.2. tarifní programy se sdílenou zahraniční konektivitou jsou určeny pouze pro servery primárně orientované na český internet s výrazně převažujícím datovým tokem do ČR (NIX). Pro servery, u kterých je vyžadována nesdílená (vyhrazená), garantovaná konektivita do zahraničí a pro servery s nadstandardním přenosem dat do zahraničí jsou určeny tarifní programy s vyhrazenou konektivitou,

3.10.3. při změně tarifu nebo z nevyhnutelných technických důvodů na straně poskytovatele může být zákazník požádán o změnu IP adres jeho serveru, přičemž zákazník se zavazuje provést změnu v nejkratším možném termínu a původní IP uvolnit,

3.10.4. pokud je zákazníkovi dle čl. 2.1. Pravidel pronajat tzv. dedikovaný server, zůstává tento server v majetku poskytovatele. Zákazník se zavazuje zdržet se chování vedoucího k poškození tohoto serveru. Libovolné závady na tomto pronajatém serveru, které nebyly prokazatelně způsobeny zákazníkem, se poskytovatel zavazuje opravit na vlastní náklady, a to v nejkratším možném termínu. Pokud se jedná o neopravitelnou závadu, bude zákazníkovi poskytnut jiný server. Pokud závada způsobí ztrátu dat na pronajatém serveru, zavazuje se poskytovatel předinstalovat na žádost zákazníka na opravený server opět plnohodnotný systém, a to ve stejné nebo lepší konfiguraci jako systém, který byl poskytovatelem na dedikovaném serveru poskytnut po objednání služby.

3.11. Zákazník užívající služby webhosting nebo ostatní služby s touto službou související bere na vědomí a zavazuje se řídit následujícím:

3.11.1. datový průtok prezentací je neomezený. V případě velmi rozsáhlých projektů, či prezentací nadměrně zatěžujících servery je však potřeba individuální dohoda zákazníka s poskytovatelem a jeho písemný souhlas. Při provozu erotických či download serverů – zejména rozsáhlé archivy MP3 (pokud je jejich provoz předem poskytovatelem povolen) je povinen zákazník takový datový průtok hradit a to tak, že v ceně za příslušný typ prezentací je 1 GB/měsíc, nad tento limit účtuje poskytovatel 100,-Kč za každý další GB. Na provoz erotické prezentace musí být předem složena záloha na datový průtok ve výši 4000,-Kč. Tyto ceny mohou být upraveny (změněny) aktuálně platným ceníkem (trvale přístupný na adrese <http://cenik.web4u.cz>) a zákazník souhlasí s tímto způsobem prezentace,

3.11.2. bezplatnou doménu III. řádu tvaru www.vase_prezentace.web4u.cz (a další dle aktuální nabídky) není možno využít pro hostování erotických ani jakýchkoli jiných stránek, které by mohly poškodit obchodní jméno a dobrou pověst poskytovatele. Podmínkou pro využití této bezplatné domény je uveřejnit na těchto www stránkách skutečnost, že "Prezentace na serveru www.Web4U.cz pouze hostuje – společnost Web4U s.r.o. prezentaci neprovozuje a ani neručí za její obsah.",

3.11.3. do prostoru v rámci jednoho programu může směřovat více domén II řádu, avšak pouze pokud se jedná o alias - tj. po načtení jedné adresy se zobrazí stejné stránky jako po načtení druhé. Není tedy možné směřovat aliasy na odlišné stránky (a to ani PHP skripty apod.). Počet dalších domén (mimo hlavní doménu prezentace), které mohou směřovat do jednoho prostoru je upraven v ceníku v položce "Provoz více doménových jmen (aliasů)",

3.11.4. FTP přístup slouží výhradně k uploadu (nahrávání dat) zákaznické prezentace na servery poskytovatele a další činnost nezbytně nutnou pro chod prezentace (prohlížení logů, změny přístupových práv apod.). Je vyloučeno používat FTP přístup pro jakékoli jiné účely, zejména pak jako download server či pro zálohování osobních dat přímo nesouvisejících s prezentací.

- 3.12. Zákazník je povinen chránit své přístupové údaje (hesla apod.) ke svému systému před zneužitím třetími osobami. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětných přístupových práv je zákazník povinen neprodleně sdělit tuto skutečnost poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služeb až do okamžiku oznámení.
- 3.13. Při nedodržení ustanovení 3.9., 3.10. a 3.11. odpovídá zákazník za veškeré vzniklé škody, které tímto způsobí, a to i včetně ušlého zisku.

4. Garance dostupnosti – SLA

- 4.1. Poskytovatel garantuje kontinuální měsíční provoz poskytovaných služeb dle následujících podmínek:
- 4.1.1. kontinuální provoz webhostingových služeb s dostupností 99,9 % (v rámci kalendářního měsíce),
- 4.1.2. dostupnost serverhostingu 99,9 %, přičemž za dostupnost pronajatého serveru je považována funkční konektivita,
- 4.1.3. funkčnost hardware pronajatého zákazníkovi (pouze u dedikovaných serverů): 98,4 %.
- 4.2. Pokud budou garantované parametry překročeny, může zákazník nejpozději do 1 měsíce uplatnit nárok na slevu poměrné části měsíční ceny služby. Sleva je poskytnuta vždy výhradně prodloužením předplaceného období.
- 4.3. Pokud budou garantované parametry překročeny o více než 48 hodin, může zákazník nejpozději do 1 měsíce uplatnit nárok na odpuštění celého jednoho měsíčního poplatku.
- 4.4. Garance se vztahuje výhradně na výpadky či poruchy, které byly prokazatelně způsobeny ze strany poskytovatele. Rozhodujícím je monitoring poskytovatele. Poskytovatel neodpovídá za poruchy způsobené mimo jeho serverovnu (tedy poruchy třetích stran cestou k zákazníkovi).

- 4.5. Garance dostupnosti se nevztahuje na zásah vyšší moci (např. povodeň, požár, zemětřesení, teroristický útok, válka), třetích osob (s výjimkou osob jednajících z popudu poskytovatele), vlivem skutečností zapříčiněných třetími dodavateli (např. dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení apod.) a na skutečnosti uvedené v ustanovení čl. 3.1., 3.5., 3.7., 5.8. a 6.4.

5. Ceny za služby, jejich účtování a úhrady

- 5.1. Za poskytované služby náleží poskytovateli úplata. Výše úplaty je stanovena smluvně.
- 5.2. Stanovení délky platebního období je předmětem vzájemné dohody – a to buď měsíční, čtvrtletní, pololetní, roční nebo jiné. Zákazník uhradí cenu převodem na účet poskytovatele – oproti doručeným účetním dokladům, které vystaví poskytovatel (není-li předem stanoveno jinak). Zákazník souhlasí se zasíláním těchto účetních dokladů v elektronické podobě.
- 5.3. Podkladem pro stanovení výše úplaty, platebního období a případných slev či přírážek je aktuální ceník služeb. Ceník služeb je zákazníkovi veřejně přístupný na internetových stránkách poskytovatele <https://www.web4u.cz>. V případě změny ceníku se zákazníkovi cena za již předplacené období nemění. Nový ceník vstupuje v platnost pro nejbližší platební období, za které dosud nebyla po zákazníkovi požadována platba dle dříve platného ceníku, není-li přímo v ceníku služeb serverhostingu uvedeno jinak.
- 5.4. Zákazník je povinen úplatu uhradit nejpozději do data její splatnosti, které je uvedeno na účetním dokladu. Zákazník je povinen uvést platný – na účetním dokladu uvedený variabilní symbol. Uvedením chybného variabilního symbolu může být platba považována za neprovedenou. Za škody způsobené uvedením chybného (nebo nečitelného) variabilního symbolu odpovídá v plném rozsahu zákazník.
- 5.5. Uhrazením úplaty se rozumí připsání platby jednoznačně identifikovatelné správným variabilním symbolem (nebo jiným prostředkem identifikace, který je poskytovateli k dispozici) na účet poskytovatele.
- 5.6. Zákazník je k úhradě částky vyzván e-mailem (pokud není předem domluveno jinak) přiloženou zálohovou fakturou. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Po uhrazení této zálohové platby je vystaven (v termínu dle zákona) a zaslán řádný daňový doklad. Daňové doklady jsou vystavovány v elektronické podobě v souladu s

ustanovením §26, odst. 4, zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, přičemž zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě. Pouze v opodstatněných případech (zejména vyžadují-li to vnitřní směrnice zákazníka, na žádost auditora atd.) může zákazník požádat o převedení elektronického daňového dokladu do tištěné podoby a o zaslání prostřednictvím České pošty. Elektronicky vystavený daňový doklad je opatřen elektronickým podpisem, který je nedílnou součástí tohoto dokladu.

- 5.7. Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části úplaty za nevyužité služby, pokud smlouvu sám vypoví před uplynutím platebního období a pokud k této výpovědi nedošlo z důvodu porušení smluvních podmínek ze strany poskytovatele.
- 5.8. Při neuhrazení úplaty do data její splatnosti je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování služeb. Zákazník je v takovém případě upozorněn e-mailem ze strany poskytovatele. Při překročení termínu splatnosti o 14 dnů jsou následně poskytované služby pozastaveny (nasměrovány na stránku "stopweb", pozastaveny e-maily, znemožněn přístup prostřednictvím FTP a další) a po dalších 20 dnech je poskytovatel oprávněn dotčené služby zrušit a to společně s e-mailovými adresami. Poskytovatel je oprávněn k pozastavení poskytování služeb i v případech, že zákazník je v prodlení s platbou jiných služeb Poskytovatele.
- 5.9. Obnovení poskytování služeb, pozastavených na základě ustanovení čl. 5.8., je možné pouze po prokazatelném uhrazení veškerých dlužných úplat a žádosti zákazníka o obnovení poskytování služeb.
- 5.10. Pokud nebyla úplata uhrazena po dobu delší než 20 kalendářních dní od data splatnosti, je tato skutečnost považována za vážné porušení smluvních podmínek.
- 5.11. Zákazník vyjadřuje souhlas s tím, že za znovuobnovení poskytování služeb opakovaně pozastavených z důvodu porušení smluvních podmínek může být zákazníkovi účtována částka do výše 500,- Kč bez DPH a provozovatel má právo prodloužit délku předplatného období (dle ustanovení čl. 5.2.).
- 5.12. Pro případ prodlení zákazníka s úhradou částek dle předchozích odstavců je zákazník povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky denně. Dnem splnění peněžního závazku je den připsání platby na účet poskytovatele nebo den, kdy byla částka odpovídající ceně poskytovateli předána v případě plnění v hotovosti.

- 5.13. Pokud je poskytovatel v prodlení s poskytováním svých služeb je zákazník oprávněn žádat vrácení části paušální ceny ve výši poměrné částky připadající na každý započatý den prodlení. Jiná náhrada (např. náhrada škody a ušlého zisku) nemůže být poskytnuta.
- 5.14. V případě prodlení zákazníka v úhradě platby je poskytovatel oprávněn tuto skutečnost zveřejnit.
- 5.15. Případné náklady spojené s registrací doménového jména, jakož i registrační poplatky hradí zákazník (není-li předem dohodnuto jinak).

6. Smlouva a doba plnění smlouvy

- 6.1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vchází v platnost a účinnost v případě:
- 6.1.1. stvrzení smlouvy podpisem obou smluvních stran,
- 6.1.2. elektronickou (či písemnou) formou podané žádosti (návrhu, objednávky) zákazníka včetně odsouhlasení těchto Pravidel nebo zaplacením poplatku na základě vystaveného účetního dokladu.
- 6.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Smluvní vztah končí uplynutím dohodnuté doby, smrtí fyzické osoby, zánikem právnické osoby, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 6.3. Smlouvu lze vypovědět bez udání důvodu, a to písemně, doporučenou poštou. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 6.4. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou platností v případě vážného porušení smluvních podmínek ze strany zákazníka, zejména v případech uvedených v ustanovení čl. 3.9., 3.10., 3.11. a 5.10.
- 6.5. Skutečnosti uvedené v ustanovení č. 3.1., 3.2., 3.4., 3.5. a 3.7. se nepovažují za prodlení poskytovatele s plněním závazku.

7. Ochrana důvěrných informací

7.1. Smluvní strany se zavazují přijmout odpovídající opatření k ochraně vzájemných, výslovně důvěrných informací. Obě strany o těchto informacích zachovají mlčenlivost a neumožní k nim přístup třetím stranám po celou dobu trvání smluvního vztahu a následujících dvou let od ukončení jeho platnosti. Pokud není stanoveno jinak, tento závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

7.1.1. informace veřejně dostupné,

7.1.2. informace o tom, že mezi stranami byla uzavřena smlouva,

7.1.3. podmínky pro poskytování služby,

7.1.4. uvedení zákazníka do referencí poskytovatele,

7.1.5. informace vyžadované soudy, správními orgány, orgány činnými v trestném řízení,

7.1.6. informace vyžadované auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislími poradci smluvních stran. Ochrana důvěrných informací je v tomto případě zajištěna v rámci smluvního vztahu mezi poskytovatelem a těmito třetími osobami.

7.2. Za prokázané porušení ustanovení 7.1. jednou ze smluvních stran této smlouvy má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu skutečné škody takto vzniklé.

7.3. Informace o zpracování osobních údajů, nakládání s osobními údaji a ochrany osobních údajů jsou v samostatném dokumentu Podmínky ochrany osobních údajů, který je dostupný v dokumentu Podmínky ochrany osobních údajů.

7.4. Vypuštěn.

7.5. Zákazník je oprávněn využívat služeb včetně nehmotných statků spojených se službami pouze k účelu danému Pravidly. Právo není přenosné na třetí osoby.

7.6. Zákazník je povinen při své činnosti dle smlouvy chránit práva k nehmotným statkům, která poskytovatel zajistil zákazníkovi k užívání podle svých možností, zůstává-li subjektem práv i nadále poskytovatel.

7.7. Poskytovatel není bez výslovného souhlasu zákazníka oprávněn obsahově modifikovat jeho data ani zjišťovat obsah jeho elektronické pošty, vyjma případů, kdy je k této činnosti zplnomocněn a vyzván zmocněnými orgány (např. policie, soud apod.) nebo pokud pojme důvodné podezření na porušování smluvního vztahu ze strany zákazníka.

8. Reklamační řád, reklamace a odstraňování poruch a závad

8.1. Zákazník je povinen oznámit poskytovateli omezení nebo přerušení poskytování objednaných služeb nebo jiné závady na straně poskytovatele neprodleně po jejich zjištění nejpozději však do 24 měsíců.

8.2. Náklady na odstranění závad nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník sám nebo byla způsobena poruchou na jeho koncovém zařízení. V takovém případě je zákazník povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady dle aktuálního platného ceníku poskytovatele.

8.3. V případě nesprávně vyúčtované ceny za poskytované služby doporučujeme tuto skutečnost zkontrolovat a oznámit poskytovateli bez zbytečného odkladu po doručení příslušného daňového dokladu, případně ode dne vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby). 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.

8.4. Reklamace se uplatňuje písemně na adresu poskytovatele nebo elektronicky na e-mailovou adresu info@web4u.cz a musí obsahovat popis reklamované závady.

8.5. Poskytovatel se zavazuje vyřídit reklamace (odstranit závady na své straně, pokud znemožňují zákazníkovi využívat objednané služby; opravit vyúčtování apod.) ve lhůtě do 30 kalendářních dnů, dle jejich složitosti a technické nebo administrativní náročnosti.

8.6. Zákazník je oprávněn uplatnit reklamaci nejpozději do šesti měsíců od poskytnutí služby Poskytovatelem.

8.7. Případné spory mezi poskytovatelem a zákazníkem lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě zákazník, který je spotřebitelem, může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Více informací o mimosoudním řešení sporů včetně formuláře k podání podnětu je možné nalézt na <http://www.coi.cz>. Pro urychlení vyřešení doporučujeme zákazníkovi obrátit se nejprve přímo na naši společnost.

9. Licenční podmínky společnosti Microsoft

- 9.1. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě SPLA smlouvy oprávněn licencovat a dále poskytovat třetí straně produkty společnosti Microsoft.
- 9.2. Zákazník je oprávněn využívat jemu poskytnuté licencované produkty Poskytovatelem výhradně pro své účely a není oprávněn tyto produkty poskytovat třetím osobám.
- 9.3. Zákazník není oprávněn pozměňovat, odstraňovat či zakrývat ochranné známky a práva k duševnímu vlastnictví.
- 9.4. Zákazník není oprávněn zpětně analyzovat, dekompilovat nebo provádět dekompozici kódu licencovaného produktu.
- 9.5. Zákazník bere na vědomí, že produkt není určen pro používání v prostředích, kde může způsobit zranění osob, jejich smrt, nebo způsobit vážné majetkové škody, popřípadě škody na životním prostředí.
- 9.6. Pokud je zákazníkovi jako součást služby poskytnut klientský software, který smí instalovat na svá zařízení, je pak zákazník povinen řídit se pravidly EULT. Po ukončení smluvního vztahu je zákazník povinen tento software odstranit ze svých zařízení.
- 9.7. Zákazník bere na vědomí, že společnost Microsoft neposkytuje žádnou technickou podporu. Společnost Microsoft současně nezodpovídá za žádné škody způsobené užíváním služby zákazníkem.
- 9.8. Pokud zákazník využívá licenční model SAL, je povinen oznámit poskytovateli změnu v počtu uživatelů licencovaného produktu nejpozději do konce kalendářního měsíce, ve kterém změna nastala.

9.9. V případě auditu Poskytovatele ze strany společnosti Microsoft, zákazník poskytne veškerou potřebnou součinnost a souhlasí s předáním požadovaných informací společnosti Microsoft v nezbytném rozsahu pro dodržení licenčních podmínek za účelem zjištění, že nedochází k porušení autorských práv. Pro tento účel je Zákazník povinen zřídit Poskytovateli administrátorský přístup na server na nezbytně dlouhou dobu, která je nutná pro splnění podmínek auditu.

10. Ustanovení společná a závěrečná

10.1. V případě opakovaného neúspěšného doručení písemností, které vyžadují formu doporučeného dopisu, bude zásilka považována za doručenu třetím dnem po jejím prvním prokazatelném odeslání. Zásilky se doručují na adresu uvedenou v objednávce nebo ve smlouvě, případně na adresu, o níž bude druhá strana informována na základě ustanovení čl. 10.2.

10.2. Smluvní strany se zavazují, že budou bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu o změnách svých kontaktních údajů (tel., e-mail, korespondenční adresa apod.).

10.3. Otázky smluvně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

10.4. Aktuální znění těchto Pravidel je zveřejněno na internetových stránkách poskytovatele. Případné odchylky od těchto Pravidel musejí být učiněny písemnou formou.

10.5. Poskytovatel má ve smyslu ustanovení § 1752, odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, právo jednostranně změnit znění Pravidel. O takové skutečnosti bude informovat zákazníky prostřednictvím svých internetových stránek. V případě, že zákazník vysloví nesouhlas s novým zněním Pravidel zkracuje se výpovědní lhůta uvedená v čl. 6.3. Pravidel na 1 měsíc. Zaplacením poplatku na základě účetního dokladu vystaveného po změně znění Pravidel, vyjadřuje zákazník souhlas s novým zněním Pravidel.

10.6. Zákazník prohlašuje, že se podrobně seznámil s technickými informacemi poskytovatele uveřejněných na internetových stránkách poskytovatele.

- 10.7. Tato Pravidla vytváří a specifikují smluvní vztah smluvních stran a jsou nedílnou součástí písemné smlouvy, pokud je taková smlouva podepsána (ve smyslu ustanovení čl. 6.1. Pravidel).
- 10.8. Tato Pravidla jsou vytvořena v souladu s platnými zákony a dalšími právními předpisy České republiky.
- 10.9. Tato Pravidla nabývají platnosti a účinnosti dne 8. 7. 2022 a v plném rozsahu nahrazují veškerá dříve vydaná Pravidla vztahující se k poskytování služeb serverhostingu poskytovatelem.