

## Všeobecné smluvní podmínky NETIO.CZ

(aktuální a platné ke dni 05. 04. 2013)

### 1. Smluvní strany

#### 1.1. **Provozovatelem** se stává:

NETIO Solutions s.r.o.  
Přecechtělova 2238/1  
155 00, Praha 5 - Stodůlky  
IČ: 24318027, DIČ: CZ24318027

**Dále jen provozovatel.**

#### 1.2. **Zákazníkem** se stává:

Jakákoli právnická nebo fyzická osoba způsobilá k právním úkonům, která uzavře s provozovatelem řádnou smlouvu (**dále jen zákazník**). Při dokončení objednávky zákazník vyjadřuje porozumění a souhlas se smlouvou a podmínkami, stejně tak jako se specifikacemi a cenou služeb a zavazuje se těmito podmínkami řídit.

### 2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem smlouvy je závazek provozovatele zajistit provoz a správu hostingových služeb a závazek zákazníka za tyto služby platit dle platného aktuálního ceníku.

### 3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Provozovatel prohlašuje, že bude vyvíjet maximální možné úsilí pro zajištění nejvyšší dostupnosti služeb objednaných a využívaných zákazníkem.
- 3.2. Provozovatel negarantuje a nemůže garantovat funkčnost nebo dostupnost služeb v případě neodborného nebo chybného nastavení hostingu a aplikací zákazníkem. Nefunkčnost nebo výpadek služeb kvůli chybnému zásahu zákazníka, se nezapočítává do garantované dostupnosti služeb.
- 3.3. Provozovatel má právo omezit nebo pozastavit služby v případě, že je provoz znemožněn z důvodů majících původ v činnosti třetích osob nebo zásahu vyšší moci (požár, zemětřesení, povodeň apod.), anebo z důvodu poruchy na zařízení jiných dodavatelů (výpadek elektrické energie, internetové konektivity apod.). Omezení nebo pozastavení služeb se v takových případech nezapočítává do garantované dostupnosti služeb.
- 3.4. Provozovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb na nezbytně dlouhou dobu, pokud je toto přerušování nutné z důvodu oprav, údržby nebo stěhování zařízení. Přerušování služeb se v takových případech nezapočítává do garantované dostupnosti služeb.
- 3.5. Provozovatel se zavazuje zajistit garantovanou dostupnost objednaných služeb dle SLA a to v případě, že bylo SLA sjednáno. Tato dostupnost se počítá jako procentuální vyjádření času, kdy byl hosting dostupný za období celého jednoho měsíce. Dostupnost je měřena nezávislým zdrojem a její konkrétní hodnota může být na vyžádání

zákazníka poskytnuta. V případě nižší než garantované dostupnosti uvedené v SLA má zákazník právo požadovat odpovídající slevu z objednaných služeb nebo od smlouvy odstoupit.

- 3.6. Zákazník se zavazuje využívat veškeré služby poskytovatele pouze k legální činnosti. Zákazník se také zavazuje umístit na server jen takový obsah a provozovat takové služby, které nejsou v rozporu s právním řádem České republiky, s právním řádem Evropské unie, s veřejným pořádkem, s dobrými mravy nebo se zásadami poctivého obchodního styku. Zákazník je též povinen respektovat autorská a jiná práva třetích osob a firem.
- 3.7. Zákazník nesmí umísťovat obsah nadměrně vytěžující datovou síť a systémové prostředky, zejména je zakázáno provozovat takzvaný „download server“, aplikaci určenou výhradně pro podporu sdílení dat mezi uživateli (Direct Connect server nebo klient, Torrent tracker apod.).
- 3.8. Zákazník nesmí instalovat na server žádné systémové aplikace bez předchozího schválení instalace a používání provozovatelem. Toto omezení se netýká služeb označených jako „VPS“ nebo „Dedikovaný server“, kde si zákazník zpravidla zodpovídá za provoz takové služby sám.
- 3.9. Zákazník musí na serveru používat výhradně IPv4 a IPv6 adresu přidělenou provozovatelem. V případě použití jiné než přidělené IPv4 či IPv6 adresy bude provozovatel zákazníkovi účtovat smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč bez DPH a požadovat případnou náhradu vzniklé škody.
- 3.10. Zákazník se zavazuje nešířit informace, které by mohly poškodit provozovatele, jeho dobré jméno nebo třetí osobu a nešířit jakékoliv nástroje nebo prostředky ohrožující bezpečnost sítě internet a datové sítě provozovatele nebo umožňující jejich narušení.
- 3.11. Zákazník se zavazuje nerozesílat hromadně žádné zprávy, není-li sjednáno individuální smlouvou jinak. Je rovněž zakázáno nastavit emailový server jako „open-relay“, to znamená posílání emailů i neautorizovaným uživatelům.
- 3.12. Provozovatel se zavazuje nakládat s informacemi, které o sobě uvedl zákazník, plně v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů. Provozovatel je oprávněn poskytnout uvedené informace příslušným registračním autoritám a dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro plnění podmínek smlouvy a v případě důvodného podezření, že způsob využívání poskytovaných služeb zákazníkem by mohl naplnit skutkovou podstatu trestného činu, přestupku nebo jiného správního deliktu, též orgánům činným v trestním řízení nebo příslušnému správnímu úřadu.
- 3.13. Provozovatel nenes odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb, zejména za jakékoliv jednání zákazníka, které by bylo v rozporu s těmito smluvními podmínkami. Zákazník plně zodpovídá za veškerý obsah provozovaný na objednaných službách.
- 3.14. Zákazník tímto uděluje po dobu trvání smlouvy nebo do svého písemného odvolání provozovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat údaje, které o sobě uvedl, pro účely informačních a účtovacích systémů provozovatele a pro využití v rámci marketingových akcí provozovatele, za účelem vývoje a zlepšení služeb, informování zákazníka o nových produktech provozovatele a uvedení v referencích. Provozovatel je správcem osobních údajů zákazníka uvedených v objednávce služeb ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. Zákazník výslovně souhlasí se zasíláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, provozovatelem na adresu jeho elektronické pošty.

- 3.15. Zákazník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítě internet není bezpečná, že přenášené údaje mohou být napadeny nebo ztraceny a že existují či mohou existovat aplikace, prostřednictvím kterých mohou třetí osoby získat přístup ke koncovému zařízení zákazníka, respektive k informacím a datům, která nejsou veřejně přístupná. Provozovatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí k zajištění bezpečnosti dat na svých serverech. Provozovatel v žádném případě neodpovídá za jakékoliv škody vyplývající z takového přístupu třetích osob ke koncovému zařízení zákazníka a neveřejným údajům ani za užívání výše uvedených aplikací zákazníkem.
- 3.16. Zákazník je srozuměn, že používání, kontrola, údržba a opravy datové sítě a jiných zařízení provozovatele může vést k výpadku objednaných služeb a případně ke ztrátě dat zákazníka i přes to, že jsou zákaznicka data pravidelně zálohována. Provozovatel nenese jakoukoli odpovědnost za ztrátu dat.
- 3.17. Zákazník je povinen využívat služby v souladu s těmito podmínkami. V případě porušení kteréhokoli bodu těchto všeobecných smluvních podmínek zákazníkem je provozovatel oprávněn s okamžitou platností od smlouvy odstoupit a ukončit veškeré poskytované služby, aniž by zákazník měl nárok na náhradu škody nebo se mohl čehokoli domáhat právní cestou.
- 3.18. Zákazník se zavazuje uhradit veškerou škodu způsobenou provozovateli porušením kteréhokoli ustanovení těchto smluvních podmínek a to jak skutečnou škodu, tak ušlý zisk.
- 3.19. Zákazník je povinen udržovat všechny své kontaktní údaje aktuální.
- 3.20. Provozovatel má právo zamítnout provoz skriptu / komponenty / aplikace bez dalšího vysvětlení.

#### **4. Poplatky za služby**

- 4.1. Zákazník je povinen platit příslušné poplatky za služby dle platného aktuálního ceníku nebo dle individuálně smluvně dohodnuté ceny nejpozději do data splatnosti uvedeného na faktuře.
- 4.2. V případě neuhrazení fakturované ceny do termínu splatnosti faktury bude zákazníkovi účtována smluvní pokuta ve výši 0,02% z celé částky za každý den z prodlení až do jejího úplného uhrazení.
- 4.3. Zákazník má možnost objednat zvolené služby na webu provozovatele, prostřednictvím emailu nebo telefonického hovoru s obchodním zástupcem. Na základě objednávky mu bude vystavena zálohová faktura nebo faktura, na které jsou uvedeny všechny údaje potřebné k provedení úhrady za objednané služby.
- 4.4. Služby je možné uhradit bezhotovostním převodem, poštovní poukázkou nebo vkladem na účet provozovatele, případně posláním částky za pomoci jiných elektronických systémů. Za den splnění peněžního závazku je považován den připsání platby ve prospěch účtu provozovatele.
- 4.5. V případě včasného neuhrazení poplatku za prodloužení doménového jména nenese provozovatel odpovědnost za jeho uvolnění třetím osobám.
- 4.6. O všech změnách cen musí být zákazník v dostatečném předstihu 30 dnů informován. Pokud s těmito změnami nesouhlasí a podá-li do termínu změn cen písemnou námitku, má právo k datu uskutečnění předmětných změn od smlouvy bez sankcí odstoupit. Nedojde-li k podání námitky, provozovatel považuje toto za souhlas a obě strany dále pokračují v plnění předmětu smlouvy.

## 5. Reklamacce

- 5.1. Zákazník je povinen oznámit provozovateli omezení nebo přerušení poskytovaných služeb nebo jiné závady na straně provozovatele neprodleně po jejich zjištění.
- 5.2. Provozovatel se zavazuje odstranit závady na své straně, pokud znemožňují zákazníkovi využívat objednané služby, do 48 hodin od doručení jejich oznámení provozovateli, nebrání-li mu v tom objektivní důvody. V případě snížení dostupnosti služeb pod garantovanou mez může zákazník uplatnit slevu podle SLA a to v případě, že je sjednáno.
- 5.3. V případě prokázání zákazníkem, že poskytované služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám a proto vykazují vady, je oprávněn požadovat adekvátní slevu za poskytované služby nebo žádat navrácení uhrazených poplatků a to písemně dopisem nebo emailem bez zbytečného odkladu po zjištění.
- 5.4. Zákazník bere na vědomí, že provozovatel není povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí nebo vadného poskytnutí objednané služby.
- 5.5. Reklamacce provozovatel vyřídí v přiměřené lhůtě podle její složitosti a případné technické nebo administrativní náročnosti, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení provozovateli.

## 6. Trvání, změny a zánik smlouvy

- 6.1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 6.2. Smlouva může být měněna na základě žádosti zákazníka v souladu s aktuální nabídkou služeb provozovatele nebo postupem uvedeným v těchto smluvních podmínkách.
- 6.3. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu provozovatele převést nebo podstoupit práva a povinnosti vyplývající zákazníkovi ze smlouvy na třetí osobu.
- 6.4. Zákazník i provozovatel jsou oprávněni smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí být zákazníkem provozovateli doručena písemně dopisem nebo autorizovaným požadavkem (emailem) s uvedením aktuálního klientského identifikačního čísla a hesla.
- 6.5. Provozovatel je na žádost zákazníka povinen zajistit dostupnost aktuálních dat zákazníka takovým způsobem, aby je bylo možné stáhnout přes síť internet. Zákazník je oprávněn o předmětná data požádat nejpozději 5 pracovních dnů před ukončením platnosti předplacené služby nebo smlouvy.
- 6.6. Výpovědí smlouvy ze strany zákazníka se rozumí neprodloužení data platnosti veškerých předplacených služeb poskytovaných provozovatelem a bezprostředně poté následné omezení, zamezení nebo zrušení přístupu do administrace včetně možného vymazání veškerých uživatelských dat.
- 6.7. Výpovědí smlouvy ze strany provozovatele se rozumí neprodloužení data platnosti veškerých předplacených služeb poskytovaných provozovatelem a bezprostředně poté následné omezení, zamezení nebo zrušení přístupu do administrace včetně možného vymazání veškerých uživatelských dat.
- 6.8. Vypoví-li smlouvu provozovatel s odvoláním se na bod 3.16. těchto všeobecných smluvních podmínek, může dojít k omezení, zamezení nebo zrušení přístupu do administrace včetně možného vymazání veškerých uživatelských dat okamžitě.

- 6.9. Poskytované služby nejsou vzhledem ke svému předplatitelskému charakteru předčasně vypověditelné, díky čemuž nevznikají přeplatky, a zůstávají v provozu do jejich řádného ukončení. Vznikne-li v souvislosti s výpovědí smlouvy přeplatek na poplatcích pravidelných, které zákazník posílá nadále i po ukončení smlouvy, je provozovatel povinen na písemnou výzvu zákazníka tento vrátit do 60 dnů od doručení výzvy. Nedoručí-li zákazník předmětnou výzvu k navrácení výše uvedených případných přeplatků do 60 dnů od jejich vzniku, tyto následně propadají na vrub provozovatele.
- 6.10. Provozovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě porušení smluvních podmínek zákazníkem a to s okamžitou platností. Odstoupení od smlouvy je účinné odesláním odstoupení provozovatele na elektronickou adresu zákazníka uvedenou v administraci nebo v objednávce služeb. V případě porušení smluvních podmínek zákazníkem zaniká nárok zákazníka na navrácení peněz za nevyužitě předplacené období nebo případné přeplatky.
- 6.11. Zákazník při uzavření smlouvy, po celou dobu jejího trvání i po dobu nezbytně nutnou po ukončení smlouvy, výslovně souhlasí s pořizováním a uchováváním telefonních nahrávek, které se provozovatel zavazuje využívat výhradně k účelům prokazujícím uzavírání ústních dohod mezi zákazníkem a provozovatelem.
- 6.12. Zánik smlouvy nemá vliv na nárok provozovatele na úhrady veškerých dlužných částek za objednané služby a za případné způsobené škody.

## **7. Závěrečná ujednání**

- 7.1. Smlouva mezi zákazníkem a provozovatelem nabývá platnosti a účinnosti okamžikem dokončení vytvoření nového zákaznického účtu prostřednictvím webové stránky NETIO.CZ, potvrzení objednávky služeb zákazníkem prostřednictvím sítě internet, případně osobně nebo telefonicky.
- 7.2. V souladu s ustanovením §262 odstavce 1 obchodního zákoníku se strany dohodly, že jejich smluvní vztah a případné spory z něho vzniklé se budou řídit obchodním zákoníkem.
- 7.3. Tyto všeobecné smluvní podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny předchozí všeobecné smluvní podmínky vztahující se ke službám provozovatele.
- 7.4. Tyto všeobecné smluvní podmínky nabývají účinnosti dne 05. 04. 2013.