

## Článek 1

### Úvodní ustanovení

1.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „**OP**“) se vztahují na veškeré vzájemné vztahy související se Smlouvou o poskytování hostingových služeb (dále jen „**Smlouva**“), uzavřenými mezi Uživatelem a společností redb, s.r.o. se sídlem Jelínkova 381/11, Žabovřesky, 616 00 Brno, IČ 01871765 (dále jen „**Poskytovatel**“).

1.2 Uzavřením Smlouvy Uživatel potvrzuje, že se seznámil s obsahem Smlouvy a OP a že s nimi souhlasí. Hovořili se v těchto OP dále o Smlouvě, myslí se tím vždy Smlouva i tyto OP, nevyplyvá-li z kontextu předmětného ujednání jinak.

## Článek 2

### Základní pojmy

2.1 Pojmy uvedené ve Smlouvě nebo v těchto OP s počátečním velkým písmenem mají výše uvedený význam, význam uvedený u příslušné zkratky ve Smlouvě, nebo význam uvedený v tomto článku:

a) „**Ceníkem**“ se rozumí seznam cen za jednotlivé Služby Poskytovatele. Aktuální ceník je vždy k dispozici na adrese <https://www.redb.cz>.

b) „**Cenou**“ se rozumí celková cena za poskytované Služby, určená ve Smlouvě či v Ceníku.

c) „**Helpdesk**“ je webová aplikace Poskytovatele určená pro hlášení závad a sledování průběhu jejich řešení.

d) „**Kontaktní osobou**“ se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajících se plnění Smlouvy a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování hostingových služeb podle Smlouvy. Každá Smlouva obsahuje označení Kontaktních osob pro příslušnou Smluvní stranu.

e) „**Pracovní den**“ je každý den v roce, kromě sobot, nedělí a dnů pracovního klidu podle obecně závazných předpisů České republiky, zejména zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších novel.

f) „**Pracovní doba**“ jsou hodiny od 9:00 do 17:00 CET (resp. CEST v případě podle § 2 nařízení vlády č. 363/2016 Sb.) v Pracovní dny.

g) „**Reklamaci**“ se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.

h) „**Servisní okno**“ je doba od 22:00 do 00:00 v pátek a od 00:00 do 07:00 v sobotu. Časy se řídí časem pro pásmo CET (resp. CEST v případě podle § 2 nařízení vlády č. 363/2016 Sb.).

i) „**Síť redb**“ se rozumí interní privátní síť zařízení ve vlastnictví Poskytovatele a/nebo ke kterým má Poskytovatel užívací právo.

j) „**Službou**“ se rozumí hostingová služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.

k) „**Smlouvou**“ se rozumí smlouva o poskytování hostingových služeb.

l) „**Smluvní stranou**“ se rozumí podle okolností buď Poskytovatel a/nebo Uživatel.

m) „**Zákonem o ochraně osobních údajů**“ se rozumí zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších novel.

n) „**Závadným obsahem**“ se rozumí soubory s pornografickým obsahem, soubory zobrazující nebo propagující násilí či soubory jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy nebo zákony České republiky. Jako Závadný obsah jsou dále považovány soubory či odkazy na soubory porušující autorská práva třetích osob.

o) „**Zúčtovacím obdobím**“ se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby.

## Článek 3

### Druhy poskytovaných hostingových služeb

3.1 Poskytovatel poskytuje následující hostingové služby:

a) umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet (housing);

b) pronájem části kapacity fyzického serveru (shared hosting či virtual private server);

c) pronájem dedikovaného fyzického serveru (dedicated server);

d) služby správy serverů a aplikací (managed services)

e) služba VPN (virtual private networking);

f) doplňkové služby (konzultace, analýza a návrh řešení, instalace a konfigurace zařízení atd.).

## Článek 4

### Práva a povinnosti Poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

a) za sjednanou Cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou;

b) na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s OP;

c) udržovat Síť redb ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;

d) provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve;

e) oznámit Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušeni, změně nebo nepravdivosti v poskytování Služby, pokud taková omezení, přerušeni, změny či nepravdivosti bylo možné předvídat;

4.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby, bude se takový výpadek přednostně uskučňovat v Servisním okně.

4.3 Poskytovatel má právo vést elektronickou databázi svých uživatelů. U Uživatelů, kteří jsou právními osobami, může Poskytovatel navíc monitorovat a archivovat veškeré prováděné operace na svých zařízeních za účelem vyhodnocování a zlepšování poskytovaných služeb.

4.4 Poskytovatel má právo zamezit šíření dat, která Uživatel šíří v rozporu se Smlouvou.

4.5 Poskytovatel nepřejímá zodpovědnost za poškození dat Uživatele třetí stranou.

4.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv neuzavřít novou Smlouvu s jakoukoliv osobou.

## Článek 5

### Práva a povinnosti Uživatele

5.1 Uživatel je povinen:

a) řádně a včas platit Poskytovateli Cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceníku;

b) zajistit, aby telekomunikační zařízení, která připojuje k zařízením Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené obecně závaznými předpisy. Uživatel odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Uživatel připojí k zařízením Poskytovatele;

c) umožnit přístup k zařízením Poskytovatele, která se nacházejí v prostorách Uživatele;

d) neposkytovat neoprávněným osobám žádné informace (především přístupové údaje a hesla) související přímo s provozem Služby.

e) neprodleně oznámit Poskytovateli veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel e-mailem nebo prostřednictvím Helpdesku a případně navíc telefonicky;

f) zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti Internet, zejména nespecifické šíření nevyžádané elektronické pošty v jakémkoliv podobě a v jakémkoliv množství, úmyslné šíření virů či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking);

5.2 Uživatel nese plnou odpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k síti Internet prostřednictvím aplikací Uživatele provozovaných v rámci Služby;

5.3 Uživatel není oprávněn umisťovat na servery Poskytovatele v rámci využívání Služby žádné osobní údaje ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů. V případě zájmu Uživatele o umisťování osobních údajů na servery Poskytovatele v rámci využívání Služby je Uživatel povinen předem tuto skutečnost oznámit Poskytovateli a uzavřít s Poskytovatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které budou upraveny práva a povinnosti Smluvních stran ve vztahu k os. údajům.

5.4 Uživatel je povinen zajistit, aby v rámci využívání Služby na servery neumisťoval nebo neumožňoval umisťování Závadného obsahu. Soubory s tímto obsahem nejsou povoleny ani za podmínky přístupu chráněného heslem. V případě pochybností je povinen před umístěním obsahu konzultovat obsah s Poskytovatelem. Porušení těchto povinností bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele.

5.5 Uživatel je povinen používat Službu v souladu s platnými právními předpisy, etickými pravidly sítě Internet a se Smlouvou. V případě, že Uživatel bude užívat Službu v rozporu s platnými právními předpisy nebo v rozporu s etickými pravidly sítě Internet či v rozporu se Smlouvou a pokud ani po upozornění ze strany Poskytovatele nedojde k nápravě má Poskytovatel právo přerušit nebo omezit poskytování Služby do doby zjednání nápravy nebo pokud náprava nebude zjednána Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby. Uživatel nemá právo z tohoto důvodu uplatňovat slevu z Ceny nebo domáhat se jiných práv z odpovědnosti za vady.

5.6 Doménová jména stanovuje Uživatel na základě podmínek určených správcem nejvyšší domény a nesmí být Poskytovatelem nijak omezována.

5.7 Za porušení vlastnických práv Uživatelem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény nebo jména adresáře Uživatele, které jsou obchodními jmény a ochrannými známkami držitelů, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

5.8 Uživatel se zavazuje, že nebude zatěžovat zařízení Poskytovatele zbytečnými a nefunkčními skripty a programy, či úmyslně poškozovat a snižovat jejich funkčnost.

5.9 Uživatel je při objednání Služeb povinen uvádět pravdivé informace.

5.10 Uživatel se zavazuje neposkytovat pronajatý prostor jinému subjektu za účelem sdílení poskytovaného prostoru a souvisejících Služeb. V případě porušení je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu bez výpovědní doby. Uživatel nemá právo z tohoto důvodu uplatňovat slevu z Ceny za poskytování Služby nebo domáhat se jiných práv z odpovědnosti za vady.

5.11 Uživatel se zavazuje využívat přidělený diskový prostor pouze pro účely předmětu Smlouvy. Veškerá data zjevně nesouvisející s předmětem Smlouvy má Poskytovatel právo po předchozím upozornění odstranit.

5.12 Uživatel je povinen oznámit Poskytovateli neprodleně jakoukoliv změnu, která by mohla ovlivnit plnění Smlouvy.

## Článek 6

Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

6.1 Cena Služeb je stanovena v Ceníku. Uživatel je povinen platit takovou Cenu za Služby, která je podle Ceníku platná ke dni poskytnutí Služby.

6.2 V případě, že je Cena sjednána přímo ve Smlouvě, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.

6.3 Zúčtovací období je jeden (1) kalendářní měsíc, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování Ceny za poskytnuté Služby se provede tak, že Poskytovatel zašle Uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu, ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti.

6.4 Cena za poskytnuté Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a Ceny za jednorázové úkony) bude Poskytovate-

lem zahrnuta do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta.

6.5 Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány dopředu k prvnímu dni Zúčtovacího období.

6.6 V případě, že dojde ke změně Cen v průběhu Zúčtovacího období, je Poskytovatel oprávněn požadovat změněnou Cenu ode dne následujícího po dni, ve kterém změna Ceny nabyla účinnosti.

6.7 Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat cenu za více poskytnutých Služeb a případně i cenu služeb poskytnutých třetí osobou, pokud je Poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po Uživateli cenu za tuto službu požadovat a pokud Uživatel s tímto postupem předem souhlasil nebo pokud byl takový postup nutný k zajištění poskytování Služeb. O nutnosti postupu k zajištění Služby rozhoduje Poskytovatel.

6.8 V případě, že Uživatel nezaplatí Cenu za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením Ceny za poskytnuté Služby až do úplného zaplacení. Uživatel nese veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek u Uživatele.

6.9 Zaplacením Ceny za poskytnuté Služby se rozumí připsání platby na účet Poskytovatele nebo hotovostní platba.

## Článek 7

Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

7.1 Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování Služeb v případech:

a) je-li jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo ji zabránit;

b) za podmínek uvedených v odstavci 7.2, je-li Uživatel v prodlení s úhradou Ceny za poskytnuté Služby

c) na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li Uživatel svoje povinnosti podle Smlouvy.

7.2 V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou Cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemně upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené se zasláním písemného upozornění ve výši 100 Kč.

7.3 Za neposkytnutí Služby se nepovažuje případ výpadku dodávky elektrické energie nad rámec zajištění záložním zdrojem serveru, výpadek v síti nebo uzlu připojovatele serveru, zásah třetí osoby i vyšší moci (povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) a servisní zásahy Poskytovatele na serveru v rozsahu nezbytně nutném k zajištění provozu serveru.

## Článek 8

Podstatné porušení Smlouvy

8.1 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje, pokud Poskytovatel není schopen zřídit požadovanou Službu nebo provést změnu v určité Službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve Smlouvě nebo v příslušném dodatku Smlouvy. Dále se za podstatné porušení Smlouvy považuje, pokud vinou Poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení Uživatele, které Poskytovatel od Uživatele převzal. Ujednání tohoto odstavce se nevztahuje na omezení nebo zastavení Služeb ze strany Poskytovatele z důvodů podle čl. 4.2, 7.1, 7.2 nebo 7.4.

8.2 Za podstatné porušení Smlouvy Uživatelem se považuje:

a) prodlení Uživatele s placením Ceny za poskytnuté Služby po dobu delší než 30 (třicet) kalendářních dnů;

b) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby;

c) opakované, a i po upozornění pokračující používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou;

d) používání poskytované Služby nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se zákonnými předpisy;

e) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy, je-li přístup nezbytný;

f) neodpojení zařízení Uživatele od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl Uživatel k tomuto odpojení Poskytovatelem vyzván;

g) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele bez ohledu na úmysl;

h) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet;

i) umístění osobních údajů ve smyslu Zákona o ochraně osobních údajů na servery Poskytovatele v rámci využívání Služby bez předchozího uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů s Poskyt.

## Článek 9

Limitace náhrady škody

9.1 Strany se dohodly, že Poskytovatel nahradí Uživateli škodu, vzniklou v souvislosti se Smlouvou, maximálně do celkové výše 5.000,- Kč.

9.2 Bude-li Uživatel v souvislosti se Službou nahrávat na zařízení Poskytovatele hodnotná data nebo z jiného důvodu bude požadovat vyšší limit náhrady škody ze strany Poskytovatele, je povinen na to Poskytovatele předem upozornit. V takovém případě se Strany dohodnou na vyšším zabezpečení dat a vyšší odpovědnosti Poskytovatele, přičemž bude odpovídajícím způsobem navýšena Cena.

## Článek 10

### Vznik a zánik Smlouvy

#### 10.1 Smlouva zaniká:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran;
- b) výpovědí Poskytovatele bez výpovědní doby dle čl. 5.5, 5.10 a 7.2 OP;
- c) výpovědí Poskytovatele bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 2 (dva) měsíce a Uživatel má v takovém případě nárok na vrácení poměrné částky z předplatného za nevyužité Služby;
- d) výpovědí Uživatele dle čl. 15.3 při změně OP nebo Ceniku, Uživatel má v takovém případě nárok na vrácení poměrné částky z předplatného za nevyužité Služby;
- e) odstoupením Strany od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Stranou. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné odstoupení oprávněné Strany doručeno Straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila. Pokud od Smlouvy takto odstoupí Uživatel, má v takovém případě nárok na vrácení poměrné částky z předplatného za nevyužité Služby.

10.2 Výpověď nebo odstoupení od Smlouvy vyžadují písemnou formu a musí být doručeny druhé Straně.

10.3 Výpovědní doba podle odstavce 10.1 písm. c) a d) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.

10.4 Není-li ve Smlouvě nebo OP uvedeno jinak, nemá Uživatel při zániku Smlouvy nárok na vrácení poměrné částky z předplatného za nevyužité Služby.

10.5 Po zániku Smlouvy je Uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od Poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování Služby podle Smlouvy. V případě, že se Uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než 10 (deset) Pracovních dnů, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

10.6 Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po zániku Smlouvy.

10.7 Poskytovatel při zániku Smlouvy (bez ohledu na jeho důvod) uchová data Uživatele po dobu sedmi (7) dní a na požádání poskytne Uživateli pomoc a součinnost při jejich migraci do jiného úložiště. Uživatel se zavazuje v takovém případě uhradit Poskytovateli vzniklé náklady.

## Článek 11

### Oznamování závad a jejich odstraňování

11.1 Oznámení závady nebo poruchy provede Uživatel e-mailem a případně také telefonicky na tel. číslo či e-mailovou adresu uvedenou k těmto účelům na webových stránkách Poskytovatele, popřípadě prostřednictvím Helpdesku.

11.2 Oznámení poruchy nebo závady musí obsahovat zejména:

- a) číslo Smlouvy, uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem,
- b) detailní popis závady včetně co nejúplnějšího znění případných chybových hlášení,
- c) čas vzniku a objevení závady, a
- d) jméno a příjmení osoby jednající jménem Uživatele a telefonické či e-mailové spojení.

11.3 Pokud nelze závadu nebo poruchu odstranit pracovníkem Poskytovatele s pomocí Uživatele během nahlášení závady nebo poruchy, Poskytovatel zajistí odstranění závady nebo poruchy prostřednictvím osob majících potřebnou odbornou kvalifikaci.

11.4 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění běžné závady do 4 (čtyř) hodin od potvrzení Poskytovatelem, že došlo k přijetí oznámení podle tohoto článku, pokud oznámení závady bude učiněno v Pracovní době, nebo do 12 (dvanácti) hodin od potvrzení Poskytovatelem, že došlo k přijetí oznámení podle tohoto článku, bude-li oznámení závady učiněno mimo Pracovní dobu. Uživatel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby závada nebo porucha mohla být odstraněna, zejména je povinen zajistit přístup k místu závady nebo poruchy, pokud se toto místo nachází v prostorách Uživatele, případně je povinen zajistit i způsobitelnou osobu k poskytnutí nutné součinnosti.

11.5 Pokud bude při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato porucha nebo závada není na serverech Poskytovatele, ale nachází se na zařízeních Uživatele nebo byla těmito zařízeními způsobena, má Poskytovatel právo na náhradu nákladů vzniklých při odstraňování poruchy nebo závady ve výši podle ceníku servisních prací. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby.

## Článek 12

### Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

12.1 Domnívá-li se Uživatel, že poskytovaná Služba neodpovídá smluvním podmínkám, může příslušná práva z odpovědnosti za vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

12.2 Poskytovatel odpovídá za řádné plnění Služeb v souladu s příslušnou Smlouvou, a to zejména v případě, že

- a) smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle Smlouvy nebo příslušných předpisů; nebo
- b) za Službu nebyla účtována Cena v souladu s platným Ceníkem nebo Smlouvou; nebo
- c) poskytované Služby nemají ujednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

12.3 Reklamací je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Uživatel zjistí vady Služby, zpravidla do 15 (patnácti) dnů. Reklamacie musí být učiněna v písemné formě a doručena e-mailem Poskytovateli a na adresu sídla Poskytovatele. Reklamacie musí obsahovat popis vady, jakým způsobem se vada projevuje a jaký nárok z vadného plnění Uživatel uplatňuje.

12.4 Uplatnění Reklamacie proti výši účtovaných Cen za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou Cenu v plné výši do data splatnosti.

12.5 Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné Reklamacie, a to následujícím způsobem:

- a) jednoduché případy Reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie;
- b) reklamacie vyžadující technické šetření a Reklamacie týkající se Cen se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie;
- c) složitější případy Reklamací týkající se Cen, pokud je bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními operátory, nebo reklamacie vyžadující rozsáhlejší technické šetření se vyřizují nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie.

12.6 Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených Cen Služeb na základě kladně vyřízené Reklamacie a Poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:

- a) formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamacie; nebo
  - b) ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamacie Uživatele, pokud s Uživatelem nebylo dohodnuto jinak; nebo
  - c) pokud nebyla úhrada Ceny Služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě Reklamacie.
- d) Částka vrácená Poskytovatelem Uživateli nikdy nemůže být větší než částka, kterou Uživatel za Službu zaplatil.

## Článek 13

### Obecná specifikace služby

13.1 Hostingové služby shared hosting, managed services, virtual private server (VPS) a dedicated server pod souhrnným obchodním označením „**redb hosting**“ spočívají v pronájmu části nebo celého serveru ve vlastnictví Poskytovatele Uživateli.

13.2 Hostingové služby pod souhrnným obchodním označením „**redb housing**“ spočívají v umístění a připojení serverů Uživatele ve speciálně upravených prostorách Poskytovatele s napojením na Síť redb.

13.3 Hostingové služby redb hosting a redb housing zahrnují zejména následující dílčí plnění s garantovanými parametry:

- a) poskytnutí datové služby v profesionálním hostingovém centru s definovanými parametry prostředí dle normy prostředí pro zařízení ETS 300 019-1-3;
- b) zajištění proti neoprávněnému přístupu či manipulaci s předmětným zařízením;
- c) připojení k Síti redb skrze 100 Mbps Ethernet;
- d) zálohovaný zdroj elektrické energie s připojením na UPS a motorgenerátor;

e) protipožární systém chránící instalované zařízení z bezprostřední blízkosti;

f) základní garantovanou dostupnost služby 95% s možností zvýšení až na 99,9% pokud je tak uvedeno ve Smlouvě;

g) každodenní zálohování souborů Uživatelé a jejich uchování ve dvou kopiích (týden a den nazpět) s možností zvýšení frekvence či počtu uchovaných záloh, pokud je tak uvedeno ve Smlouvě;

h) každodenní zálohování databázi Uživatelé a jejich uchování ve dvou kopiích (týden a den nazpět) s možností zvýšení frekvence či počtu uchovaných záloh, pokud je tak uvedeno ve Smlouvě;

i) v případě služeb se správou (managed services) 2 (dvě) hodiny práce technika měsíčně ve standardní pracovní dobu Poskytovatele určené k úpravám v konfiguraci Služby dle přání Uživatelé, při zachování rozsahu poskytovaných služeb. Práce nad tento rámec jsou zpoplatněny dle Ceníku Poskytovatele, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

j) přístup k Helpdesku Poskytovatele

13.4 Pokud není ve Smlouvě dohodnuto jinak, součástí Služby není poskytnutí nezbytných technických a softwarových prostředků, potřebných pro využívání Služby.

## Článek 14

### Doručování

14.1 Veškerá korespondence související se Smlouvou musí být druhé Straně doručena v písemné podobě na její korespondenční adresu, a to buď elektronickou poštou, osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (dle volby odesílatele), není-li ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Při doručování elektronickou poštou je odesílatel povinen odeslat písemnost druhé Straně způsobem, který odesílateli zašle potvrzení o doručení předmětné zprávy. V takovém případě se má za to, že písemnost byla doručena dnem doručení potvrzení odesílateli o doručení předmětné písemnosti adresátovi.

14.2 V případě nedoručení písemnosti či odmítnutí přijetí písemnosti se má za to, že písemnost byla doručena 3 (třetím) pracovním dnem ode dne odeslání, a to při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence, kurýra i osobně.

14.3 Změní-li některá ze Stran svou korespondenční adresu, je povinna takovou skutečnost sdělit druhé Straně bez zbytečného odkladu postupem podle tohoto článku; pak platí pro účely tohoto článku její nová korespondenční adresa.

## Článek 15

### Společná ustanovení

15.1 Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživatelé nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu Uživatelé. Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Uživatel souhlasí s uvedením své obchodní firmy, jména nebo názvu v marketingových materiálech Poskytovatele.

15.2 Strany se vůči sobě zavázaly mlčenlivostí. Závazek mlčenlivosti Stran je předmětem samostatné smlouvy, uzavřené mezi Stranami.

15.3 Poskytovatel má právo jednostranně přiměřeně změnit OP nebo Ceník, a to zejména s ohledem na změny právní regulace, významné změny Sítě redb, změny cen (včetně vývoje inflace), změny smluvních podmínek dodavatelů Poskytovatele nebo organizační změny nastalé u Poskytovatele. Změna OP nebo Ceníku bude Uživatelé oznámena postupem podle příslušných ustanovení OP o doručování. Pokud Uživatel neodmítne změnu OP nebo Ceníku ve lhůtě do 1 (jednoho) měsíce ode dne odeslání oznámení na jeho adresu či e-mailovou adresu, má se za to, že změnu přijal a je vázán novými OP a/nebo novým Ceníkem. Pokud Uživatel změnu OP nebo Ceníku ve stanovené lhůtě odmítne, zakládá toto odmítnutí výpověď Smlouvy s 1 (jedno) měsíční výpovědní dobou; v takovém případě se na vztah Stran do skončení Smlouvy použijí poslední platné OP a Ceník, s nimiž Uživatel souhlasil.

## Článek 16

### Závěrečná ustanovení

**16.1 Poskytovatel upozorňuje Uživatelé, že některá ujednání těchto OP by mohla být považována za překvapivá, zejména čl. 4.2, 4.3, 5.3, 5.5, 5.10, 5.11, 6.7, 7.1, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 9.1, 10.4, 10.5, 10.7, 15.1, 15.3, 16.2 a 16.4. Poskytovatel proto žádá Uživatelé o důkladné seznámení se s OP.**

16.2 Aby Strany předešly pochybnostem, výslovně se dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 558 odst. 2, § 1737, § 1740 odst. 3, § 1799, § 1800 a § 2108 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

16.3 Smlouva a veškeré dodatky k ní, včetně otázek jejich vzniku, se řídí právními předpisy České republiky a bude vykládána v souladu s nimi.

16.4 Strany se zavazují vynaložit veškeré úsilí k urovnání všech sporů vzniklých ze Smlouvy smírně. Pokud přeci jen nebude smírné řešení sporu možné, dohodly se Strany na tom, že všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu třemi rozhodci.

16.5 Je-li nebo stane-li se kterékolí ujednání Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, nebude tím dotčena platnost ani vymahatelnost kteréhokolí jiného ujednání Smlouvy. V takovém případě se Strany zavazují nahradit do 14 (čtrnácti) dnů ode dne oznámení druhé Straně neplatné nebo nevymahatelné ujednání Smlouvy ujednáním platným a vymahatelným se stejným obchodním a právním smyslem.

16.6 Smlouva může být měněna nebo doplněna pouze písemnou dohodou podepsanou oběma Stranami. Jakákoliv zavedená a tolerovaná praxe mezi Stranami, která je v rozporu se Smlouvou, nemodifikuje Smlouvu s účinky do budoucna.

16.7 V případě zániku některé ze Stran přecházejí práva a povinnosti ze Smlouvy na jejího právního nástupce. Převod práv a povinností Uživatelé ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě je

však možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

16.8 Uzavřením Smlouvy na sebe Uživatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## Článek 17

Poučení o zpracování osobních údajů pro uživatele – fyzické osoby

17.1 Poskytovatel tímto v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů informuje Uživatelé – fyzické osoby (dále jen „Subjekt údajů“), že za účelem plnění této Smlouvy bude shromažďovat a zpracovávat jejich osobní údaje v rozsahu jména a příjmení, adresa, telefonní číslo a e-mail. Osobní údaje bude Poskytovatel zpracovávat automatizovaně vlastními zaměstnanci a nebudou zpřístupněny třetím osobám. Poskytnutí osobních údajů Poskytovatelé je dobrovolné.

17.2 Požádá-li Subjekt údajů Poskytovatele o informaci o zpracování svých osobních údajů, Poskytovatel mu tuto informaci bez zbytečného odkladu předá. Obsahem informace bude vždy sdělení o:

a) účelu zpracování osobních údajů,

b) osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji,

c) povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů Subjektu údajů, a

d) příjemci, případně kategoriích příjemců.

17.3 Poskytovatel má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

17.4 Subjekt údajů má právo na přístup k osobním údajům a právo na opravu osobních údajů.

17.5 Subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Subjektu údajů nebo v rozporu se Zákonem o ochraně osobních údajů, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může

a) požádat Poskytovatele o vysvětlení, a/nebo

b) požadovat, aby Poskytovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

17.6 Shledá-li Poskytovatel žádost Subjektu údajů podle článku 17.5 jako oprávněnou, odstraní neprodleně závadný stav.

## Článek 18

### Účinnost OP

18.1 Tyto OP jsou účinné od 1. 3. 2017.