

Článek 1

Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností redb, s.r.o. Tyto Všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb uzavřené společností redb, s.r.o. jako Poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako Uživatelem těchto služeb.

Článek 2

Základní pojmy

2.1 V těchto Všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:

„Cenikem“ se rozumí seznam cen telekomunikačních služeb nabízených a poskytovaných Poskytovatelem.

„Cenou“ se rozumí celková cena poskytovaných služeb definovaná ve Smlouvě či v Ceniku.

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

„Kontaktní osobou“ se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajících se plnění Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování telekomunikačních služeb podle takové Smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednající za každou smluvní stranu je určeno v konkrétní Smlouvě o poskytování dané telekomunikační služby.

„Poskytovatelem“ se rozumí společnost redb, s.r.o. se sídlem Brno, Písečná 509/5, PSČ 620 00, IČ: 018 71 765, zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 79627, která na základě Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy poskytuje nebo zajišťuje poskytování telekomunikačních služeb Uživateli.

„Reklamací“ se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.

„Síť redb“ se rozumí telekomunikační síť na zařízeních ve vlastnictví nebo pronájmu Poskytovatele připojená k celosvětové síti Internet.

„Službou“ se rozumí telekomunikační služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.

„Smlouvou“ se rozumí smlouva o poskytování telekomunikačních služeb.

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

„Uživatelem“ se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb.

„Všeobecnými podmínkami“ se rozumí tento dokument stanovující všeobecné podmínky pro poskytování telekomunikačních služeb společností redb, s.r.o.

„Závadným obsahem“ se rozumí soubory s pornografickým obsahem, soubory zobrazující nebo

propagující násilí či soubory jejichž obsah je v rozporu s dobrými mravy. Jako Závadný obsah jsou dále považovány soubory či odkazy na soubory porušující autorská práva třetích osob.

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

2.2 Nevyplyvá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek 3

Druhy poskytovaných telekomunikačních služeb

3.1 Poskytovatel poskytuje následující komunikační služby:

- umístění zákaznického serveru připojeného do sítě Internet (housing);
- pronájem části kapacity fyzického serveru (shared hosting či virtual private server);
- pronájem dedikovaného fyzického serveru (dedicated server);
- služby správy serverů a aplikací (managed services)
- služba VPN (virtual private networking);
- doplňkové služby (konzultace, analýza a návrh řešení, instalace a konfigurace zařízení atd.) a veškeré ostatní služby k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn.

Článek 4

Smlouva o poskytování telekomunikačních služeb

4.1 Telekomunikační služby jsou poskytovány na základě Smlouvy, jejímž předmětem je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli Služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité Služby pro Uživatele a tomu odpovídající závazek Uživatele zaplatit Poskytovateli Cenu za takto poskytnutou Službu ve výši platné v době poskytnutí této Služby dle platného Ceniku.

Článek 5

Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen:

- za sjednanou Cenu poskytovat Službu v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami, nebude-li to v rozporu s oprávněnými zájmy Poskytovatele;
- na základě písemné žádosti Uživatele provést změnu Služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami;
- udržovat Síť redb ve stavu odpovídajícím příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným obecně závaznými právními předpisy;
- provádět odstraňování poruch takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto poruchy odstraněny vždy co nejdříve;
- oznámít Uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušeni, změně nebo nepravdělnosti v poskytování

Služby, pokud taková omezení, přerušeni, změny či nepravdělnosti bylo možné předvídat;

f) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví výjma informací veřejných a obecně známých. Poskytovatel se zprošťuje této povinnosti v případech, kdy poskytnutí těchto informací je vyžádáno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v České Republice a v Evropské Unii.

5.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby nepřetržitě. V případě, že bude z provozních důvodů nutné uskutečnit výpadek v poskytování Služby (tzv. Maintenance window), bude se takový výpadek přednostně uskutečňovat v úterý v době od 02.00 hodin do 07.00 hodin a v sobotu v době od 12.00 hodin do 18.00 hodin.

5.3 Poskytovatel má právo vést elektronickou databázi svých uživatelů, monitorovat a archivovat veškeré prováděné operace na svých zařízeních za účelem vyhodnocování a zlepšování poskytovaných služeb.

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

5.5 Poskytovatel nepřijímá zodpovědnost za poškození dat Uživatele třetí stranou.

5.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo neuzavřít novou Smlouvu s jakoukoliv osobou, pokud byla předchozí Smlouva s toutéž osobou zrušena pro hrubé porušení nebo opakované porušování jejich smluvních povinností.

Článek 6

Práva a povinnosti Uživatele

6.1 Uživatel je povinen:

- řádně a včas platit Poskytovateli Cenu za poskytnuté Služby a to ve výši platné v době poskytnutí Služby dle platného Ceniku;
- 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 připojil k zařízením Poskytovatele;
- umožnit přístup k zařízením Poskytovatele, která se nacházejí v prostorách Uživatele;
- neposkytovat neoprávněným osobám žádné informace (především přístupové údaje a hesla) související přímo s provozem Služby.
- neprodleně oznámít Poskytovateli veškeré poruchy a vady, které se vyskytly při poskytování Služby. Oznámení vady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím Helpdesku;

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);

g) zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování Služby dozví vyjma informací veřejných a obecně známých. Uživatel se zproštuje této povinnosti v případech, kdy poskytnutí těchto informací je vyžádáno obecně závaznými předpisy platnými a účinnými v České Republice a v Evropské Unii;

6.2 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;

6.3 Uživatel je povinen zajistit, aby v rámci využívání Služby na servery neumisťoval nebo neumožňoval umísťování Závadného obsahu. Soubory s tímto obsahem nejsou povoleny ani za podmínky přístupu chráněného heslem. V případě pochybností je povinen před umístěním obsahu kontaktovat Poskytovatele. Porušení těchto povinností bude považováno za závažné porušení smluvních povinností Uživatele.

6.4 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 poskytování Služby ukončit. Uživatel nemá právo z tohoto důvodu uplatňovat slevu z Ceny za poskytování Služby nebo domáhat se jiných práv z odpovědnosti za vady.

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

6.6 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.

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

6.8 Uživatel je při objednání Služeb povinen uvádět pravdivé informace.

6.9 Uživatel se zavazuje neposkytovat pronajatý prostor jinému subjektu za účelem sdílení poskytovatelského prostoru a souvisejících Služeb. V případě porušení je toto důvodem k okamžitě

tému vypovězení Smlouvy ze strany Poskytovatele bez nároku Uživatele na náhradu.

6.10 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.

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

Článek 7

Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

7.1 Cena poskytovaných Služeb je stanovena podle Ceníku, který je k nahlédnutí ve všech provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců. Uživatel je povinen platit takovou Cenu Služby, která je podle Ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn Cenik jednostranně měnit, je však povinen takovou změnu uveřejnit nejméně 3 (tři) měsíce dopředu u svých obchodních zástupců a oznámit Uživateli.

7.2 V případě, že je Cena za Služby sjednána přímo ze Smlouvy, ustanovení o jejím určení podle Ceníku se nepoužijí.

7.3 Zúčtovací období je jeden 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, a bude mimo jiné obsahovat Cenu za poskytnuté Služby. Cenu za poskytnuté Služby vyúčtované fakturou je Uživatel povinen zaplatit nejpozději v den uvedený na faktuře jako den splatnosti – obvykle čtrnáct dní po vystavení faktury – nestanoví-li Smlouva jinak.

7.4 Cena za Služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a Ceny za jednorázové úkony) budou Poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího Zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová Služba Uživateli poskytnuta, pokud se Poskytovatel s Uživatelem nedohodnou jinak.

7.5 Ceny za Služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány dopředu k prvnímu dni Zúčtovacího období, pokud Smlouva nestanoví jinak.

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

7.7 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.

7.8 Uživatel je oprávněn započítat si proti pohledávkám Poskytovatele pouze ty svoje vzájemné pohledávky vůči Poskytovateli, které jsou již vykonatelné.

7.9 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.

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

Článek 8

Místo plnění předmětu Smlouvy

8.1 Poskytované Služby jsou dostupné pomocí vzdáleného přístupu prostřednictvím veřejné sítě Internet.

Článek 9

Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

9.1 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 9.2, je-li Uživatel v prodlení s úhradou Ceny za poskytnuté Služby

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

9.2 V případě, že Uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou Cenu za poskytnutou Službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle Poskytovatel Uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud Uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo poskytování Služby ukončit. Uživatel je povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním písemného upozornění.

9.3 Uživatel nemá nárok na vrácení poměrné částky z předplatného za nevyužitě Služby pokud Smlouvu sám vypoví či ukončí využívání Služeb před uplynutím předplacené doby. Pokud k výpovědi došlo z důvodu závažného porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele má uživatel na vrácení poměrné částky z předplatného nárok.

9.4 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemné upozornění považuje za doručené dnem jeho faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště Uživatele uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy bylo písemné upozornění předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

9.5 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 10

Podstatné porušení Smlouvy

10.1 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. Omezení nebo zastavení poskytování Služby Poskytovatelem podle článku 9.1, 9.2 nebo 9.5 stejně jako podle článku 5.2 těchto Všeobecných podmínek není považováno za podstatné porušení Smlouvy.

10.2 Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Uživatele 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 nebo platnými právními předpisy;
- d) odepření přístupu Poskytovatele k technickým zařízením a systémům Uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
- e) 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;
- f) opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení Poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně;
- g) provozování aktivit, které jsou v rozporu s etickými pravidly sítě Internet.

Článek 11

Odpovědnost za škodu

11.1 Podle ustanovení § 82 odst. 10 zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, není Poskytovatel povinen uhrazovat Uživateli náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

Článek 12

Vznik a zánik Smlouvy

12.1 Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu určitou a je platná a účinná od okamžiku, kdy je podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.2 Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností Uživatele ze Smlouvy na třetí osobu je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

12.3 Smlouva zaniká:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran;
- b) oznámením druhé Smluvní strany o ukončení Smlouvy alespoň dva měsíce před uplynutím doby, na niž je uzavřena;
- c) uplynutím jednoměsíční výpovědní doby při výpovědi dané Uživatelem z důvodu změny těchto Všeobecných podmínek jednostranným úkonem Poskytovatele nebo z důvodu zvýšení Ceny poskytované Služby jednostranným úkonem Poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby jednoměsíční výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna Všeobecných podmínek nebo Ceny za Služby nabýt účinnosti;
- d) odstoupením z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Účinky odstoupení od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněně Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy doručeno Smluvní straně, která Smlouvu podstatným způsobem porušila;

12.4 Výpovědní doba podle odstavce 12.3 písm. c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď Uživatele doručena Poskytovateli.

12.5 Po ukončení 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 1,5 násobku ceny, za kterou Poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

12.6 Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze Smlouvy budou mezi Smluvními stranami vyrovnány nejpozději do 30 (třicet) kalendářních dnů po ukončení Smlouvy.

12.7 Pro účely těchto Všeobecných podmínek se písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy považují za doručené dnem jejich faktického doručení, nejpozději však 3. pracovním dnem následujícím po dni, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení na adresu sídla resp. místa podnikání či bydliště druhé Smluvní strany uvedenou v záhlaví Smlouvy. Pro určení data, kdy byla písemná výpověď či písemné prohlášení o odstoupení od Smlouvy předáno k doručení, je rozhodující datum uvedené na příslušném dokladu potvrzujícím převzetí zásilky k doručení.

12.8 V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti ze Smlouvy na jejího právního nástupce. Uživatel však není oprávněn

postoupit práva a povinnosti z Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

Článek 13

Oznamování závad a jejich odstraňování

13.1 Oznámení závady nebo poruchy provede Uživatel telefonicky nebo e-mailem, na tel. číslo či e-mailovou adresu uvedenou k těmto účelům na webových stránkách Poskytovatele, popřípadě prostřednictvím Helpdesku, který je dosažitelný nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.

13.2 Oznámení poruchy nebo závady musí obsahovat zejména:

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

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

13.4 Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na odstranění běžné závady do 4 (čtyř) hodin od potvrzení Poskytovatelem, že došlo k přijetí jejího oznámení, pokud oznámení závady bude učiněno v pracovních dnech v době od 9.00 hodin do 17.00 hodin, nebo do 12 (dvanácti) hodin od potvrzení Poskytovatelem, že došlo k přijetí jejího oznámení, bude-li oznámení závady učiněno v pracovních dnech v době od 17.00 hodin do 9.00 hodin nebo ve dnech pracovního klidu či pracovního volna. 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 způsobitou osobou k poskytnutí nutné součinnosti.

13.5 Pokud bude při odstraňování poruchy nebo závady zjištěno, že tato porucha nebo závada není na telekomunikační síti nebo 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.

Článek 14

Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

14.1 V případě, že se Uživatel domnívá, že poskytovaná Služba svým rozsahem, kvalitou nebo Cenou neodpovídá smluvním podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u Poskytovatele za podmínek uvedených níže.

14.2 Poskytovatel odpovídá za rozsah, Cenu a kvalitu jen těch Služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou Smlouvou, a to 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 sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.

14.3 Reklamacie může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování Služby.

14.4 Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované Ceně za poskytnutou Službu, má Uživatel právo reklamovat vyúčtování Ceny za Službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.

14.5 Reklamacie týkající se jiných závad než vyúčtované Ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění - zpravidla do 15 (patnácti) dnů.

14.6 Uplatnění Reklamacie proti vyšší účtovaným Cenám za Služby nemá odkladný účinek a Uživatel je povinen zaplatit účtovanou Cenu v plné výši do data splatnosti.

14.7 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 Ceny se vyřizují nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů od doručení Reklamacie;

c) složitější případy Reklamací týkající se Ceny, 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.

14.8 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.

14.9 Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené Reklamacie, který nebylo možno vrátit pro překážky na straně Uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy (zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění).

14.10 Částka vrácená Poskytovatelem Uživateli nikdy nemůže být za žádných okolností větší, než částka kterou Uživatel za Službu zaplatil.

Článek 15

Obecná specifikace Služby

15.1 Telekomunikační 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.

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

15.3 Telekomunikační 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 telekomunikační 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 Uživatele 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 Uživatele 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 Uživatele, 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

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

Článek 16

Společná ustanovení

16.1 Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o Uživateli 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 Uživatele. Není-li stanoveno ve Smlouvě jinak, Uživatel souhlasí s uvedením své obchodní firmy, jména nebo názvu v marketingových materiálech Poskytovatele.

16.2 Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto Všeobecné podmínky, je však povinen oznámit to nejméně 3 (tři) měsíce předem. Oznámení o změně Všeobecných podmínek se děje uveřejněním v provozovnách Poskytovatele a u jeho obchodních zástupců a také na jeho internetové adrese: <http://www.redb.cz>.

Článek 17

Závěrečná ustanovení

17.1 Smluvní vztah mezi Uživatelem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.

17.2 V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a Všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení Smlouvy před ustanoveními Všeobecných podmínek.

17.3 V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto Všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto Všeobecných podmínek a to ve lhůtě do jednoho měsíce poté, co tato potřeba vyvstane.

17.4 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. července 2013.