
VŠEOBECNÉ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI SYNOT ICT Services, a.s. PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Smluvní termíny

1.1. Pro účely Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek, včetně tohoto ustanovení, mají níže uvedené termíny následující význam:

„Cena“ - je úplata, kterou je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli za veškerá plnění, která Poskytovatel dodává či poskytuje Objednateli v souladu se Smlouvou.

„Call centrum“ – je hlavní kontaktní centrum Poskytovatele pro zajištění nepřetržitého písemného i telefonního kontaktu s Objednatel v nepřetržitém režimu. Pro komunikaci s Call centrem je Objednatel povinen používat „Call PIN“.

Kontaktní údaje: telefon: +420 841 110 110, e-mail: support@dc-monaco.cz

„Call PIN“ – jedinečný číselný kód sloužící k ověření a identifikaci Objednatele či osoby jednající za Objednatele při komunikaci s Call centrem Poskytovatele

„DCM“ - je Datové centrum Monaco jako soubor nebytových prostor a nezbytné infrastruktury nacházejících se v budově čp. 1475 na ul. Jaktáře, Uherské Hradiště.

„ICT Technologie“ - je hardwarové, softwarové a komunikační vybavení, které Objednatel jakkoli užije v souvislosti s užitím poskytovaných Služeb.

„Internetové stránky“ - jsou internetové stránky Poskytovatele dostupné na internetové adrese: www.dc-monaco.cz.

„Katalogový list“ - je specifikace určitého druhu Služeb v Katalogu služeb včetně parametrů jednotlivých Služeb, jež je nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení čl. 14 těchto Všeobecných podmínek zůstává tímto nedotčeno.

„Neoprávněná reklamace“ - je reklamace vady Služeb, na kterou se nevztahuje odpovědnost Poskytovatele za vady.

„Oprávněná reklamace“ - je reklamace vady Služeb, na kterou se vztahuje odpovědnost Poskytovatele za vady uvedená v čl. 11 těchto Všeobecných podmínek.

„Objednatel“ - je fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu.

„Písemnost nebo písemný úkon“ - je jakékoli písemné podání či jiný písemný úkon včetně e-mailových zpráv, které bude při plnění Smlouvy či v souvislosti s ním činit jedna Smluvní strana vůči druhé Smluvní straně. Jedná se zejména o oznámení o změnách Smlouvy, reklamační oznámení, oznámení o vyřízení reklamace, Vyúčtování, žádost o zaplacení smluvní pokuty, odstoupení, výpověď apod.

Písemnost, kterou Smluvní strana doručuje druhé Smluvní straně (dále jen „Adresát“), se pro účely Smlouvy považuje za řádně doručenou dnem, kdy je osobně předána Adresátovi anebo dnem, kdy je Adresátovi doručena provozovatelem poštovních služeb po té, co ji odesílající Smluvní strana odeslala ve formě doporučeného dopisu na adresu Adresáta, která byla odesílající Smluvní straně naposled známa ze Smlouvy a nebude-li možno takový dopis doručit, pak se Písemnost považuje za doručenou pátým dnem po podání takového dopisu poskytovateli poštovních služeb k doporučenému odeslání na adresu Adresáta, který byla odesílající Smluvní straně naposled známa ze Smlouvy.

Pro případ, kdy tyto Všeobecné podmínky nebo i zavedená praxe stran umožňuje e-mailovou zprávu, je tato zpráva vůči Adresátovi řádně učiněna doručením takové zprávy na e-mailové spojení Adresáta, které bylo odesílající Smluvní straně naposledy známo ze Smlouvy. Pro řádné e-mailové doručení je požadováno potvrzení Adresáta, že písemnost byla doručena. Poslední věta neplatí pro elektronickou komunikaci se zaručeným elektronickým podpisem.

„Poskytovatel“ - je společnost SYNOT ICT Services, a.s. se sídlem Uherské Hradiště, Mařatice, Jaktáře 1475, PSČ 686 01, IČ 283 57 116, zapsaná v OR vedeném u KS Brno v odd. B, vl. 5926.

„Provozní řád“ - je soubor závazných pravidel stanovených Poskytovatelem pro jednání osob vstupujících do DCM, který je nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení čl. 14 těchto Všeobecných podmínek zůstává tímto nedotčeno.

„Služby“ - jsou služby specifikované v Katalogových listech, které Objednateli za podmínek podle Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek poskytuje Poskytovatel.

„Smluvní strany“ - jsou Poskytovatel a Objednatel.

„Software“ - jsou veškeré softwarové aplikace, k jejichž užití Poskytovatel opravňuje Objednatele v souvislosti s poskytováním Služeb.

„Smlouva“ - je smlouva o poskytování Služeb, která se uzavírá mezi Poskytovatelem a Objednatel. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří Katalogové listy, Provozní řád a Všeobecné podmínky a to vždy v účinném znění.

„Všeobecné podmínky“ - jsou tyto Všeobecné podmínky společnosti SYNOT ICT Services, a.s. pro poskytování služeb. Všeobecné podmínky v účinném znění jsou vždy nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení čl. 14 těchto Všeobecných podmínek zůstává tímto nedotčeno.

„Vyšší moc“ - je skutečnost, která nastane bez zavinění Smluvních stran, je nezávislá na jejich vůli, nebylo možno ji v den uzavření Smlouvy rozumně předvídat a tato skutečnost brání splnění povinnosti některé ze Smluvních stran, a to i přes vynaložení veškerého úsilí, které lze po Smluvních stranách spravedlivě požadovat. Jedná se zejména o živelní události, jako jsou např. povodně, zemětřesení apod., dále stávka, občanské nepokoje, násilný akt, vydání zákona nebo administrativního rozhodnutí či opatření zakazujícího nebo znemožňujícího řádné plnění Smlouvy, jestliže takový zákon, rozhodnutí či opatření vstoupí v platnost nebo se stane vykonatelným až po uzavření Smlouvy atd.

„Vyúčtování“ - je faktura nebo jiný obdobný doklad splňující náležitosti daňového dokladu, kterým Poskytovatel vůči Objednateli uplatňuje nárok na zaplacení Ceny za příslušné zúčtovací období, popřípadě jiných peněžitých pohledávek ze Smlouvy. Vyúčtování může být vystaveno v elektronické nebo papírové formě.

1.2. Význam smluvních termínů uvedený v čl. 1.1. těchto Všeobecných podmínek se použije pro tyto termíny jak v jednotném tak i v množném čísle a při jejich výkladu se pouze přihlídně k okolnostem, pro které je příslušný termín v jednotném či množném čísle užit.

1.3. Tyto Všeobecné podmínky upravují smluvní vztahy při poskytování Služeb a v souvislosti s ním a Objednatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s těmito Všeobecnými podmínkami seznámil a v plném rozsahu s nimi souhlasí. V případě odchýlných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, Katalogových listech, Provozním řádu a těchto Všeobecných podmínkách.

1.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby za podmínek podle uzavřené Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek. Objednatel se zavazuje tyto Služby od Poskytovatele přijmout a zaplatit za ně Poskytovateli Ceny v souladu se Smlouvou a těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Uzavření Smlouvy

2.1. Pro poskytování Služeb se mezi Poskytovatelem a Objednatелеm uzavírá samostatná Smlouva.

2.2. Uzavřením Smlouvy Objednatel potvrzuje, že se seznámil s Cenami, Katalogovými listy, Provozním řádem i Všeobecnými podmínkami, vyjadřuje svůj souhlas s jejich obsahem a zavazuje se je dodržovat. Všechny tyto dokumenty jsou dostupné na adrese: <https://dc-monaco.cz/dokumenty/>.

2.3. Smlouva je uzavřena písemnou formou okamžikem, kdy ji obě Smluvní strany podepíší.

3. Další práva a závazky Objednatele

3.1. Objednatel je oprávněn užívat Služby a jiná plnění Poskytovatele za podmínek sjednaných ve Smlouvě.

3.2. Objednatel se zavazuje:

3.2.1. užívat poskytované Služby pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy,

3.2.2. zdržet se jakýchkoli zásahů do Softwaru a do počítačového systému Poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména nesmí Software upravovat ani jinak měnit, nesmí Software kopírovat ani jinak rozmnožovat a dále nesmí Software napodobovat či zjišťovat jeho zdrojové kódy, nesmí se pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích ani měnit nastavení či funkce systémů Poskytovatele,

3.2.3. zdržet se veškerých jednání, která porušují etická pravidla chování na síti internet, zejména šíření nevyžádané elektronické pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking) apod.; Objednatel dále není oprávněn provozovat ICT Technologie způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušovat jejich práva,

3.2.4. zabezpečit svá data proti neoprávněnému přístupu k těmto datům z pohledu informačních technologií na úrovni, kterou považuje za dostatečnou, minimálně však zabezpečit přístup do operačního systému svých ICT Technologií; Poskytovatel Objednateli doporučuje přijmout další vlastní opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování, musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele, to je zachovat možnost přenosu dat,

3.2.5 písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů uvedených o Objednateli ve Smlouvě, zejména o změnách jména a příjmení, případně obchodní firmy či názvu, bydliště, sídla či místa podnikání, právní formy, bankovního spojení, kontaktních telefonních čísel, IČ, DIČ, a to vždy nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala. Objednatel je současně vždy povinen doložit změnu údaje kopií dokladu, který danou změnu osvědčuje.

3.3. V případě, že součástí dodávek Poskytovatele tvoří předmět autorských a/nebo průmyslových práv, opravňuje Poskytovatel Objednatele na dobu trvání Smlouvy k výkonu těchto práv v rozsahu nezbytném k řádnému zákaznickému užití Služeb případně jiných plnění Poskytovatele podle Smlouvy. Oprávnění podle tohoto ustanovení poskytuje Poskytovatel Objednateli jako nevýhradní a nadále si ponechává práva sám vykonávat tato oprávnění způsobem nezbytným k řádnému plnění Smlouvy a dále práva poskytnout tato oprávnění třetím osobám. Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jakýmkoli způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání či jinak dočasně nebo trvale poskytnout oprávnění podle tohoto ustanovení třetím osobám. Není rovněž oprávněn do předmětu chráněného autorskými a/nebo průmyslovými právy zasahovat jinak, než formou zákaznického nastavení, přípustného podle Smlouvy. Objednatel se zavazuje respektovat a dodržovat autorská a průmyslová práva vztahující se k jakémukoli předmětu dodávek od Poskytovatele.

3.4. Objednatel je oprávněn poskytovat Služby třetím osobám, anebo jinak umožnit užívání Služeb třetím osobám na základě předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.

3.5. Poskytovatel neodpovídá za software Objednatele ani za obsah umístěný na ICT Technologiích Objednatele, za přenášovaná data ani za případné důsledky, které porušení shora uvedených bezpečnostních opatření bude mít pro třetí osoby. Za software Objednatele i za obsah umístěný na ICT Technologiích, za přenášovaná data a důsledky spojené s porušením bezpečnostních opatření odpovídá výlučně Objednatel samostatně.

3.6. Objednatel užívající SLA Licence ve SPLA se zavazuje k:

- poskytování informací o užívání SLA Licencí ve SPLA Poskytovateli formou měsíčního hlášení o skutečně použitých licencích SLA a počtu osob tyto licence v daném období využívajících, a to vždy e-mailem nejpozději do 5. kalendářního dne následujícího měsíce

- používání softwarových produktů Microsoft v souladu s licenčními podmínkami dostupnými na

www.microsoft.com

- účasti v softwarových auditech přehledů a záznamů zařízení, na kterých byl provozován software v rámci SPLA, organizovaných společností Microsoft nebo jejím zprostředkovatelem po dobu trvání smlouvy, případně až do jednoho roku po jejím ukončení.

4. Další práva a závazky Poskytovatele

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby a ostatní plnění za podmínek sjednaných ve Smlouvě. Služby jsou poskytovány v místě plnění, kterým se rozumí DCM.

4.2. Přesná specifikace parametrů poskytovaných Služeb jakož i ostatních skutečností podstatných pro poskytování Služeb je uvedena v jednotlivých Katalogových listech.

4.3. Seznam a specifikaci ICT Technologie Objednatele umístěvané na základě Smlouvy do DCM jsou si Smluvní strany oprávněny potvrdit podpisem příslušného předávacího protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami. Rovněž odvoz ICT Technologie Objednatele z DCM jsou si Smluvní strany oprávněny potvrdit podpisem příslušného předávacího protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami.

5. Platební podmínky

5.1. Objednatel je povinen řádně a včas hradit Poskytovateli Ceny za Služby a to vždy ve výši stanovené Smlouvou. Ceny jsou uvedeny bez DPH a budou tedy Objednateli vyúčtovány zvýšené o DPH v platné výši.

5.2. Ceny za poskytované Služby jsou Objednateli účtovány a Objednateli vzniká povinnost zaplatit je Poskytovateli vždy ode dne dohodnutého ve Smlouvě u příslušné Služby, anebo ode dne podpisu Smlouvy. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, není-li pro některé složky Ceny stanoveno ve Smlouvě jinak. V případě změn sjednaného rozsahu poskytovaných služeb podle odst. 14.5, provedených v průběhu zúčtovacího období, majících vliv na Vyúčtování, je zúčtovacím obdobím měsíc, následující po měsíci oznámení změny ze strany Objednatele.

5.3. Po skončení zúčtovacího období vystaví Poskytovatel Objednateli Vyúčtování. Pokud některou ze Služeb není možno Objednateli vyúčtovat za příslušné zúčtovací období, bude tato Služba vyúčtována v nejbližším možném zúčtovacím období.

5.4. Poskytovatel vystaví Vyúčtování nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období a odešle jej neprodleně po jeho vystavení Objednateli na poslední známou adresu Objednatele uvedenou v evidenci Poskytovatele.

5.5. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli Ceny podle Vyúčtování nejpozději do 14 dnů od vystavení Vyúčtování Poskytovatelem v případě, že Poskytovatel odeslal Vyúčtování Objednateli nejpozději do 3 dnů od jeho vystavení, jinak se lhůta splatnosti Vyúčtování přiměřeně prodlouží. V případě pochybnosti o řádném

odeslání Vyúčtování je Poskytovatel povinen k žádosti Objednatele řádné odeslání Vyúčtování prokázat doložením zprávy o odeslání e-mailu nebo popisu Vyúčtování a podacího lístku anebo jiného dokladu o odeslání. Ceny podle Vyúčtování musí být uhrazeny na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování. Závazek Objednatele uhradit Ceny podle Vyúčtování je splněn okamžikem připsání příslušné částky na uvedený účet Poskytovatele. Riziko řádného a včasného doručení platby na bankovní účet Poskytovatele nese Objednatel.

5.6. Objednatel může proti pohledávkám Poskytovatele započíst pouze ty své pohledávky, které byly pravomocně přiznány soudem.

6. Provozní řád

6.1. Provozní řád je nedílnou součástí Smlouvy.

6.2. Objednatel prohlašuje, že se před uzavřením Smlouvy seznámil s Provozním řádem, souhlasí s ním a zavazuje se jej dodržovat. V prostorách DCM je Objednatel dále povinen dodržovat veškerá obecná bezpečnostní pravidla a chovat se k majetku Poskytovatele i třetích osob, který bude užívat, s péčí řádného hospodáře a tak, aby se vyvaroval vzniku jakékoli škody, ať už na majetku či zdraví Poskytovatele či třetích osob. Objednatel je povinen seznámit s Provozním řádem také své zaměstnance či jiné jím pověřené osoby vstupující do DCM s tím, že Objednatel odpovídá za dodržování Provozního řádu i povinností podle tohoto ustanovení také těmito osobami.

6.3. Objednatel je povinen určit Osobu či Osoby Objednatele s přístupem ve smyslu Provozního řádu.

7. Omezení a přerušení poskytování Služeb

7.1. Poskytovatel je oprávněn jednostranně omezit či přerušit poskytování Služeb v kterémkoli z těchto případů:

7.1.1. v případě prodlení Objednatele s úhradou jakýchkoli peněžitých pohledávek Poskytovatele ze Smlouvy,

7.1.2. v případě prodlení Objednatele se splněním jiné smluvní povinnosti ze Smlouvy, nezjedná-li Objednatel nápravu ani na základě výzvy Poskytovatele v náhradním termínu stanoveném Poskytovatelem,

7.1.3. jestliže by sebe, své zaměstnance nebo jiné osoby vystavoval nebezpečí odpovědnosti za porušení právních předpisů,

7.1.4. k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných soudy či příslušnými správními orgány,

7.1.5. poté, co zjistí, že se Objednateli nepodařilo doručit Písemnost zaslanou Poskytovatelem na poslední známou adresu Objednatele vedenou v evidenci Poskytovatele nebo že Objednatel její převzetí odmítl.

7.2. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných Cen není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb dle tohoto čl. 7 těchto Všeobecných podmínek. Omezením nebo přerušením Služeb podle tohoto čl. 7 těchto Všeobecných podmínek není dále dotčeno ujednání podle čl. 8 těchto Všeobecných podmínek o smluvní pokutě.

8. Ujednání o smluvní pokutě

8.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakýchkoli peněžitých pohledávek Poskytovatele za Objednatelem z této Smlouvy, to je zejména pohledávek Poskytovatele na úhradu Ceny podle Vyúčtování, je Poskytovatel oprávněn požadovat z důvodu tohoto porušení po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. Vedle toho je Poskytovatel oprávněn k zajištění svých splatných pohledávek za Objednatelem uplatnit k ICT Technologiím, jakož i k ostatním věcem Objednatele v DCM zadržovací právo.

8.2. V případě prodlení Objednatele s vyklizením ICT Technologií nebo jiných věcí z DCM je Objednatel z důvodu tohoto porušení je Poskytovatel oprávněn požadovat za každý i jen započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši dvojnásobku Cen za veškeré Služby, k jejichž úhradě byl Objednatel povinen naposledy před tím, než mu vznikla povinnost k vyklizení a přepočtených pro tyto účely na denní sazbu. Vedle toho je Poskytovatel oprávněn ICT Technologie Objednatele z DCM jednostranně vyklidit a uskladnit je na náklady Objednatele, o čemž je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně informovat.

8.3. Pro všechny smluvní pokuty sjednané ve Smlouvě platí dále následující ujednání:

8.3.1. vedle smluvní pokuty má Smluvní strana, které vznikl na smluvní pokutu nárok, vůči druhé Smluvní straně vždy dále i právo na náhradu veškeré škody způsobené porušením té smluvní povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta,

8.3.2. Smluvní strana, která porušila povinnost, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, je povinna zaplatit tuto smluvní pokutu i v případě, že porušení příslušné smluvní povinnosti nezavinila,

8.3.3. za porušení stejné povinnosti lze nárokovat všechny smluvní pokuty, které jsou pro případ porušení této povinnosti ve Smlouvě sjednány,

8.3.4. právo na zaplacení smluvní pokuty zůstává ukončením Smlouvy nedotčeno,

8.3.5. smluvní pokuta je splatná vždy ve lhůtě do 3 dnů ode dne, kdy Smluvní strana, které vznikl na toto plnění nárok, doručí druhé straně písemnou výzvu k zaplacení tohoto plnění.

9. Zpracování údajů Objednatelů

9.1. Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel bude po dobu trvání Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy (zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění) zpracovávat údaje Objednatele získané v souvislosti se Smlouvou, zejména informace o jménu, příjmení, adrese, datu narození fyzické osoby o názvu, sídle a identifikačním čísle právnické osoby a dále o platební morálce a bankovním spojení, a to za účelem poskytování Služeb a plnění ostatních povinností ze Smlouvy, jakož i pro marketingové a obchodní účely Poskytovatele. Poskytovatel zpracovává tyto osobní údaje těmito prostředky a způsobem: v elektronické databázi Poskytovatele.

9.2. Poskytovatel informuje Objednatele - fyzickou osobu o jeho právu požadovat po Poskytovateli za přiměřenou úhradu informaci o zpracování osobních údajů tohoto Objednatele, dále o jeho právu požádat Poskytovatele vysvětlení a opravu podle ust. § 21 z.č. 101/2000 Sb. v platném znění. Objednatel - fyzická osoba rovněž bere na vědomí, že povinnost poskytnout Poskytovateli osobní údaje nevyplývá ze zákona, bez jejich poskytnutí však nemohou být uzavřeny a následně plněna Smlouva.

9.3. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn údaje tohoto Objednatele získané v souvislosti se Smlouvou zpřístupnit:

9.3.1. třetím osobám spolupracujícím s Poskytovatelem na zajištění marketingových akcí nebo zajišťujícím pro Poskytovatele přípravu, výrobu a rozesílání tiskových materiálů a dokumentů určených Objednatelům,

9.3.2. v případě existence pohledávky Poskytovatele za Objednatelem třetím osobám pro účely vymáhání těchto pohledávek,

9.3.3. jiným osobám v případech, kdy povinnost zpřístupnit údaje vyplývá z obecně závazných právních předpisů a dále v případech, kdy je zpřístupnění údajů nezbytné k řádnému plnění Smlouvy nebo k uplatňování práv a vymáhání povinností ze Smlouvy, včetně případů užití těchto údajů v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž bude užití těchto údajů relevantní.

9.4. Poskytovatel bude dále po ukončení Smlouvy za účelem vypořádání práv a povinností ze Smlouvy vzniklých zpracovávat údaje Objednatele pro toto vypořádání nezbytné a to po dobu do dosažení úplného vypořádání. Pokud obecně závazné právní předpisy stanoví pro Poskytovatele povinnost zpracovávat údaje Objednatele po delší dobu, než je uvedeno v tomto čl. 9 těchto Všeobecných podmínek, bude Poskytovatel tyto údaje zpracovávat po dobu stanovenou obecně závaznými právními předpisy.

10. Povinnost mlčenlivosti

10.1. Smluvní strany se dohodly, že informace, které si na základě Smlouvy navzájem poskytnou a které nejsou veřejně dostupné třetím osobám, jsou důvěrné a Smluvní strana, které byly tyto důvěrné informace poskytnuty, nesmí tyto informace prozradit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Jestliže důvěrnost informací poskytovaných či přenášených v souvislosti s poskytováním Služeb upravují odchylně zvláštní právní předpisy (např. zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění), pak platí namísto předchozí věty příslušná úprava podle těchto zvláštních právních předpisů.

10.2. Smluvní strany se dále zavazují zachovávat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany. Smluvní strana nesmí použít obchodní tajemství druhé Smluvní strany pro vlastní potřebu, nesmí umožnit jeho použití pro potřeby třetích osob a dále je povinna střežit obchodní tajemství před zveřejněním nebo zneužitím jinými osobami.

10.3. Povinnosti podle čl. 10.1. a 10.2. těchto Všeobecných podmínek trvají i po skončení Smlouvy a zaniknou pouze v případě, pokud se Smluvní strany těchto povinností písemně zproští. Tyto povinnosti se nevztahují na případy:

10.3.1. kdy Smluvní strana nakládá s důvěrnými informacemi nebo se skutečnostmi tvořícími předmět obchodního tajemství způsobem, který jí stanoví obecně závazný právní předpis anebo závazné soudní či správní rozhodnutí, dále

10.3.2. kdy Smluvní strana za účelem řádného plnění Smlouvy a uplatnění práv či povinností ze Smlouvy v nezbytně nutném rozsahu seznámí s důvěrnými informacemi nebo s obchodním tajemstvím osoby s touto Smluvní stranou propojené ve smyslu ust. § 66a obchodního zákoníku anebo advokáty, daňové nebo jiné odborné poradce a to jen v rozsahu nezbytně nutném k dosažení uvedeného účelu a zaváže tyto osoby mlčenlivostí ve stejném rozsahu, jak je uvedeno v tomto ustanovení s tím, že tato Smluvní strana odpovídá za případné porušení mlčenlivosti těmito osobami,

10.3.3. kdy Smluvní strana nakládá s důvěrnými informacemi nebo se skutečnostmi tvořícími předmět obchodního tajemství způsobem nezbytným k řádnému plnění Smlouvy nebo k uplatňování práv a vymáhání povinností ze Smlouvy, včetně případů, kdy Smluvní strana užije důvěrné informace, obchodní tajemství, Smlouvu nebo tyto Všeobecné podmínky v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž budou tyto informace či dokumenty relevantní.

11. Kvalita Služby, reklamační podmínky

11.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli k zajištění sjednané Dostupnosti podporu poskytovaných Služeb v rozsahu 24/7 (tj. nepřetržitě) a to prostřednictvím Call centra Poskytovatele.

11.2. V případě reklamace Služby je Objednatel povinen učinit písemně e-mailem nebo telefonicky na Call centrum Poskytovatele Reklamační oznámení o Vadě Služby.

11.3. Za začátek Vady se pro určení doby trvání Vady považuje čas jejího řádného telefonického ohlášení na Call centrum Poskytovatele a převzetí tohoto ohlášení Poskytovatelem anebo okamžik zjištění a zaznamenání Vady Poskytovatelem, a to podle toho, co nastane dříve. Vada je ukončena opětovným zprovozněním Služby, tj. kdy všechny parametry Služby jsou ve shodě se sjednanými parametry Služby.

11.4. Pokud nebude Stranami písemně sjednan termín odstranění Vady (parametr Doba vyřešení Vady), platí, že Poskytovatel je povinen Vadu odstranit bez zbytečného odkladu v nejkratší možné lhůtě odpovídající složitosti a technické a administrativní náročnosti Vady a pokud odstranění Vady v uvedené lhůtě nebude objektivně možné, tak v této lhůtě navrhnout Objednateli náhradní řešení, které bude co možná nejvíce eliminovat případnou škodu Objednatele. Objednatel je povinen vyvinout k uvedenému řešení nezbytnou součinnost, jinak se lhůta pro odstranění Vady přiměřeně prodlouží.

11.5. Pokud v důsledku Vady Služeb bude skutečná Dostupnost nižší než sjednaná Dostupnost, bude Objednateli k jeho písemné žádosti poskytnuta poměrná sleva z Ceny za Službu, u níž tato Vada vznikla, a to ve výši 5 % z měsíční Ceny Služby za každou započatou hodinu, o kterou sjednaná Dostupnost nebyla dodržena.

11.6. V případě Neoprávněné reklamace je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli na základě Vyúčtování veškeré náklady Poskytovatele na prověření této reklamace. Pokud se Objednatel dohodne s Poskytovatelem na odstranění Vady, která byla předmětem Neoprávněné reklamace, je povinen zaplatit za toto odstranění cenu, na které se Objednatel s Poskytovatelem dohodl. Bude-li zjištěno, že příslušný Incident není Vadou a tedy je Incidentem, za který Poskytovatel neodpovídá, provede Poskytovatel jeho odstranění v souladu s čl. 11.4. VOP. V takovém případě se doba řádného odstraňování tohoto Incidentu nezapočítává do počtu hodin Vady Služby při výpočtu Skutečné dostupnosti.

11.7. Poskytovatel neodpovídá za vady Služeb, které byly způsobeny:

11.7.1. v důsledku porušení Smlouvy či povinnosti stanovené právním předpisem ze strany Objednatele,

11.7.2. vnější událostí, kterou Poskytovatel nezpůsobil, to je zejména událostí Vyšší moci, trestným činem 3. osoby, výpadky sítě internet nebo sítí mobilních a GPS operátorů, viry, hackerstvím apod.,

11.7.3. věcně nesprávným, neodborným nebo neoprávněným zásahem či zadáním Objednatele nebo jím pověřených osob,

11.7.4. vadami majícími původ v ICT Technologii Objednatele, chybějící, nedostatečnou nebo vadnou servisní a/nebo produktovou podporou na ICT Technologii Objednatele, nefunkčností nebo chybou softwaru,

11.7.5. elektro/magnetickým a ionizujícím zářením všeho druhu nebo

11.7.6. v dalších případech stanovených obecně závaznými právními předpisy.

11.8. Reklamační nemá ve vztahu k platebním povinnostem Objednatele odkladný účinek a Objednatel je povinen i při uplatnění reklamace uhradit Poskytovateli Cenu ve lhůtě splatnosti.

12. Odpovědnost za škodu

12.1. Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou porušením povinností ze Smlouvy za podmínek stanovených obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel odpovídá pouze za škodu vzniklou Objednateli zaviněním Poskytovatele a to do výše stanovené v čl. 12.3.

12.2. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení či škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu způsobenou kteroukoli ze skutečností uvedených v čl. 11.7. těchto Všeobecných podmínek.

12.3. Smluvní strany se dohodly, že celkový závazek Poskytovatele k náhradě škody případně vzniklé Objednateli:

12.3.1. z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, bez ohledu na způsob či rozsah jejich uplatnění, nepřesáhne dvojnásobek průměrné měsíční splátky Ceny vypočtené za poslední tři měsíce trvání Smlouvy předcházející měsíci, v němž k příslušné škodní události došlo a pokud Smlouva ke dni

vzniku příslušné škodní události netrvala ani tři měsíce, pak za dobu ode dne uzavření Smlouvy do vzniku příslušné škodní události.

12.3.2. ze všech škodných událostí vzniklých na základě Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, bez ohledu na způsob či rozsah jejího uplatnění, v celkovém souhrnu nepřesáhne pětinasobek průměrné měsíční splátky Ceny vypočtené za poslední tři měsíce trvání Smlouvy předcházející měsíci, v němž k příslušné škodní události došlo a pokud Smlouva ke dni vzniku příslušné škodní události netrvala ani tři měsíce, pak za dobu ode dne uzavření Smlouvy do vzniku příslušné škodní události.

12.4. V souladu s ust. § 64 z.č. 127/2005 Sb. v platném znění není Poskytovatel povinen uhrazovat Objednateli náhradu škody, která Objednateli vznikne v důsledku přerušení Služeb nebo vadného poskytnutí Služeb, představují-li tyto Služby současně služby elektronických komunikací ve smyslu uvedeného z.č. 127/2005 Sb. v platném znění.

13. Doba trvání Smlouvy

13.1. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou Smluvními stranami. Pokud byla Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se doba trvání Smlouvy po uplynutí této určité doby automaticky na dobu neurčitou, nedoručí-li jedna ze Smluvních stran druhé Smluvní straně nejmeně 30 dnů před uplynutím sjednané určité doby trvání písemné oznámení, že trvá na ukončení Smlouvy uplynutím sjednané určité doby.

13.2. Objednatel je oprávněn písemně od Smlouvy odstoupit v následujících případech a lhůtách:

13.2.1. během 30 dnů následujících ode dne, kdy Poskytovatel písemně oznámil změny Všeobecných podmínek, Katalogového listu nebo Provozního řádu, pokud tato změna není vyvolána změnou obecně závazné právní úpravy, nebo

13.2.2. během 30 dnů následujících ode dne, kdy Poskytovatel písemně oznámil změnu Ceny nebo Vyúčtování obsahující změnu Ceny, pokud tato změna spočívá ve zvýšení Ceny Služeb Objednatelem aktivně využívaných v období předcházejících 6 měsíců a pokud tato změna Ceny není vyvolána změnou obecně závazné právní úpravy (např. změna zákona o DPH).

13.3. Poskytovatel je oprávněn písemně od Smlouvy odstoupit v následujících případech:

13.3.1. jestliže se Objednatel dostane do prodlení s úhradou Ceny podle Vyúčtování nebo jiného peněžitého závazku podle Smlouvy. V takovém případě není k odstoupení zapotřebí upozornění podle čl. 13.4.1. těchto Všeobecných podmínek.

13.4. Smluvní strany mají dále právo od Smlouvy písemně odstoupit:

13.4.1. z důvodu podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou, jestliže tato druhá Smluvní strana tento důvod neodstraní ani na základě písemného upozornění, které jí zašle Smluvní strana hodlající od Smlouvy odstoupit, ve lhůtě uvedené v tomto oznámení, která nesmí být kratší než 15 dnů počínaje od doručení uvedeného upozornění druhé Smluvní straně,

13.4.2. jestliže druhá Smluvní strana vstoupí do likvidace, jestliže se druhá Smluvní strana dostane do úpadku, podá insolvenční návrh z důvodu svého úpadku či hrozícího úpadku, jestliže soud pravomocně rozhodne o úpadku druhé Smluvní strany anebo jestliže bude soudem pravomocně zamítnut insolvenční návrh pro nedostatek majetku druhé Smluvní strany; pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že pro tuto smlouvu se nepoužije zákaz odstoupení uvedený v ust. § 253 odst. 2, věta za středníkem z. č. 182/2006 Sb. v platném znění.

13.5. Kterákoli Smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět Smlouvu i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 2 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po dni potvrzení doručení výpovědi druhé Smluvní straně, toto ustanovení se však nepoužije, pokud byla Smlouva uzavřena na dobu určitou.

13.6. Okamžikem úmrtí Objednatele fyzické osoby nebo zániku Objednatele právnické osoby Smlouva skončí. Poskytovatel se může s některým z oprávněných dědiců dohodnout na uzavření Smlouvy, po dle které budou Služby poskytovány za podmínek obdobných podmínkám, za nichž byly poskytovány zemřelému Objednateli (např. totožné účastnické číslo či čísla apod.).

13.7. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva Poskytovatele na zaplacení Cen, smluvních pokut a náhrady škody, jakož i ostatních pohledávek Poskytovatele za Objednatelem. Ukončením Smlouvy zůstávají dále nedotčena ta smluvní ustanovení Smlouvy, která podle vůle Smluvních stran nebo s ohledem na svou povahu musejí přetrvat i po skončení Smlouvy až do úplného vypořádání všech nároků ze Smlouvy, zejména ustanovení o volbě právního řádu a zákona, ustanovení o zpracování osobních údajů Objednatele, ustanovení o odpovědnosti za škodu a náhradě škody, o smluvních pokutách apod.

14. Změna Smlouvy

14.1. Všeobecné podmínky v platném znění jsou účinné po celou dobu trvání Smlouvy.

14.2. Poskytovatel má právo formou jednostranného písemného oznámení provést změnu Cen spočívající ve snížení Cen a/nebo změnu Všeobecných podmínek, Katalogových listů nebo Provozního řádu spočívající v rozšíření kvality a rozsahu Služeb bez současného zvýšení Cen.

14.3. Poskytovatel má dále právo formou jednostranného písemného oznámení provést změnu Cen a/nebo změnu Všeobecných podmínek, Katalogových listů nebo Provozního řádu v těchto případech:

14.3.1. pokud je taková změna vyvolána změnou právní úpravy, nebo

14.3.2. pokud je taková změna vyvolána změnou na trhu, inflací, zvýšením nákladů Provozovatele nezbytných pro řádné plnění Smlouvy, nebo

14.3.3. pokud je taková změna Všeobecných podmínek, Katalogových listů nebo Provozního řádu podle uvážení Poskytovatele vyvolána potřebou jejich aktualizace z jiných než shora uvedených důvodů, zejména pro zlepšení vymahatelnosti práv Poskytovatele při poskytování Služeb.

14.4. Změny podle čl. 14.2. a 14.3. těchto Všeobecných podmínek nabývají účinnosti vždy 1. dnem měsíce následujícího po jejich oznámení.

14.5. Smluvní strany sjednávají, že Objednatel má právo kdykoli měnit rozsah poskytovaných Služeb Poskytovatele, a to e-mailovým oznámením doručeným Call centru Poskytovatele. Tato změna je účinná druhým pracovním dnem následujícím po potvrzení Poskytovatele o přijetí požadavku Objednatele na změnu.

14.6. Jiné změny Smlouvy než je uvedeno v čl. 14.2., 14.3. a 14.5. těchto Všeobecných podmínek je možno provést pouze písemnou dohodou Poskytovatele a Objednatele.

15. Rozhodné právo

Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č.89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

16. Ustanovení společná a závěrečná

16.1. Není-li výslovně stanoveno jinak, rozumí se dnem vždy kalendářní den.

16.2 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, jak kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Strany 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.

16.3. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1.1.2021.