

# VOP virtuální a dedikované servery Českého hostingu

Všeobecné obchodní podmínky služeb pronájmu virtuálních a dedikovaných serverů Českého hostingu platné od 21. 9. 2018.

## Smluvní strany

**THINline s.r.o.**

Se sídlem Jeseniova 1196/52, Žižkov, Praha 3 130 00

IČ: 26747359 DIČ: CZ26747359

Zapsána v OR Sp. zn. C 91182 vedená u rejstříkového soudu v Praze

Bankovní spojení: 1061626001/5500

(dále jen "Poskytovatel")

**Objednavatel**

Objednavatelem se pro účely těchto podmínek rozumí každý subjekt, který uzavírá s Poskytovatelem písemně nebo elektronicky prostřednictvím www prezentace smlouvu o pronájmu virtuálního serveru nebo smlouvu o pronájmu dedikovaného serveru.

(dále jen "Objednavatel")

(společně dále jen "Smluvní strany")

## 1. Předmět a úvodní ustanovení

1.1. Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek je úprava právních vztahů mezi Poskytovatelem a Objednavatelem při poskytování služeb pronájmu virtuálního serveru nebo služby pronájmu dedikovaného serveru Českého hostingu.

1.2. Smluvní vztah založený na těchto obchodních podmínkách se řídí zák. č. 89/2012 Sb., Nový občanský zákoník a navazujícími právními předpisy.

1.3. Při provozu služby vyžaduje Poskytovatel od Objednavatele údaje nezbytné pro provoz služby a pro komunikaci s Objednavatelem. Objednavatel uděluje svolení se zpracováním svých osobních údajů pro účely zajištění provozu objednané služby, zejména pro komunikaci se správci doménových jmen. Poskytovatel se při zpracování dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

1.4. Zpracování osobních údajů v souladu s GDPR, správa a údržba doménových jmen stejně jako služby infrastruktury Českého hostingu při poskytování služeb virtuálních serverů a dedikovaných serverů (tj. provádění registrací a vybírání poplatků za domény) se řídí všeobecnými obchodními podmínkami služby Český hosting.

## 2. Definice pojmů

2.1. Server - počítač trvale připojený k síti Internet, který je připraven pro provoz aplikací sloučitelých s konfigurací serveru (tzn. v prostředí operačního systému serveru, instalovaných služeb apod.), prostřednictvím kterého jsou poskytovány služby Poskytovatele.

2.2. Virtuální server – logicky vymezený (virtuální) server provozovaný na fyzickém serveru, na kterém je zároveň provozováno více virtuálních serverů pro více Objednavatelů.

2.3. Dedikovaný server - fyzický server vyhrazený pouze pro potřeby jediného Objednavatele se stanovenými vlastními atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele.

2.4. Atributy – atributy služby se rozumí smlouvou stanovené provozní nebo kvalitativní podmínky poskytování služby (např. diskový prostor, výkon procesorů, velikost RAM apod.).

2.5. Infrastruktura Poskytovatele – technické vybavení a služby zajišťované Poskytovatelem pro provoz serverů (jako konektivita, zálohovací systémy, správa DNS, delegace IP, obslužné systémy a další).

2.6. Uživatel – každý uživatel služeb Poskytovatele.

## 2.7. Web služby – www prezentace umístěná na www.spolehlive-servery.cz

SLA – sjednaná úroveň garantované dostupnosti služeb a sankcí v případě nedodržení dostupnosti. SLA je uvedena na Webu služby.

## 3. Specifikace služeb

3.1. Vlastnosti a rozsah služeb se řídí nabídkou prezentovanou na Webu služby (dále jen Nabídka), těmito obchodními podmínkami a případným individuálním ustanovením smlouvy. Přednost přitom mají postupně: smlouva, obchodní podmínky, nabídka služby.

### 3.2. Společná ustanovení pro služby:

3.2.1. Službou pronájmu virtuálního serveru poskytuje Poskytovatel Objednateli možnost využití části výpočetních prostředků fyzického serveru se stanovenými atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele. Atributy jsou stanoveny z části jako vyhrazené pro potřebu Objednavatele (výkon procesoru, velikost paměti, diskový prostor atd.) a zčásti jako sdílené (počet využitých jader procesoru, počty diskových operací, síťový provoz apod.), které Objednavatel užívá zároveň s ostatními uživateli. Míra možnosti využití sdílených atributů Objednavatelem je přitom limitována mírou využívání sdílených atributů ostatními uživateli.

3.2.2. Službou dedikovaného serveru poskytuje Poskytovatel Objednateli možnost využití výpočetních prostředků fyzického serveru se stanovenými atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele. Atributy jsou všechny stanoveny jako vyhrazené.

3.2.3. Služby zabezpečované infrastrukturou Poskytovatele jsou vždy sdílené, pokud se nedohodnou Smluvní strany ve smlouvě na nadstandardním řešení a přesně nevyjmenují vyhrazené služby z infrastruktury (jako je vyhrazená konektivita, individuální zálohovací řešení apod.).

3.2.4 Využívání služeb infrastruktury a služby registrace a správy domén vč. dalších souvisejících služby nad rámec smlouvy se řídí všeobecnými obchodními podmínkami služby Český hosting viz. [www.cesky-hosting.cz](http://www.cesky-hosting.cz).

3.3. Jednotlivé období, na které je služba poskytována, je vždy jeden kalendářní měsíc.

3.4. Poskytované služby jsou spravované Poskytovatelem, na Objednavatele nepřechází žádná práva k software či konfiguracím dodaným se službou. Objednavatel nezískává možnost správy serveru vlastními prostředky, ale pouze prostřednictvím k tomu určených služeb poskytnutých Poskytovatelem (např. klientská sekce pro správu provozovaných domén apod.). Autorská a vlastnická práva Objednavatele k software a datům, které umístí na server, přitom nejsou tímto dotčena.

3.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny rozsahu a atributů služeb.

3.6. Místem plnění služeb se považuje sídlo Poskytovatele uvedené v záhlaví této smlouvy a dále specializovaná zařízení (datová centra), která využívá Poskytovatel k provozu svých služeb.

## 4. Práva a povinnosti Objednavatele

4.1. Objednavatel na základě uzavření smlouvy a následném zřízení služby získává právo na využívání služby v rozsahu dle čl. 3. V případě, že se Smluvní strany dohodnou na testovacím nebo mezitímním provozu do doby uzavření smlouvy, získává Objednavatel toto právo v rozsahu stanoveném Poskytovatelem.

4.2. Objednavatel se zavazuje za poskytnuté služby platit Poskytovateli řádně a včas smluvenou cenu a DPH.

4.3. Objednavatel může využívat poskytnuté služby v rozsahu stanoveném smlouvou bez omezení. Při využívání sdílených atributů a služeb infrastruktury Poskytovatele je možnost využití Objednavatelem limitována mírou využití těchto prostředků ostatními uživateli a technickými možnostmi daného řešení.

4.4. Objednavatel není oprávněn využívat služby ke zřízení vlastní činnosti, která by byla svou povahou konkurenční k činnosti Poskytovatele, zejména k poskytování webhostingových služeb pod vlastním jménem a na vlastní zodpovědnost. Zřízení takovéto činnosti je považováno za hrubé porušení povinností Objednavatele.

4.5. Objednavatel nesmí využívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva Poskytovatele, 3. stran nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních uživatelů při využívání sdílených prostředků. Uživatel nesmí využívat poskytnuté prostředky ani takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním uživatelům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození provozu serveru. Za závažné porušení povinností Objednavatele je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby.

4.6. Objednavatel nesmí zřídit WWW stránky, jejichž obsah je v rozporu se zákonem nebo dobrými mravy. Nesmí také uveřejňovat stránky s eroticky laděnou tematikou. Stránky s tímto obsahem nejsou povoleny ani za podmínky přístupu chráněného heslem. Porušení tohoto článku opravňuje Poskytovatele k pozastavení či zrušení veškerých služeb poskytovaných Objednavateli.

4.7. Objednavatel je povinen uvést při sjednání služby pravdivě své kontaktní údaje a fakturační údaje pro účel uzavření smlouvy, registrace a provozu doménových jmen a komunikaci s Poskytovatelem. Objednavatel je povinen udržovat své kontaktní údaje aktuální. Odpovědnost za případné škody vzniklé z uvedení nepravdivých údajů či neoznámení změn nese Objednavatel (např. při marném uplynutí registračního období domény apod.).

4.8. Objednavatel je povinen chránit poskytnutá přístupová jména a přístupová hesla k zřízeným službám a programovým prostředkům serveru před zneužitím 3. stranou.

4.9. V případě zjištění závady v provozu služby Objednavatelem, uplatní Objednavatel reklamaci služby neprodleně po jejím zjištění e-mailovým nebo telefonickým kontaktem na non-stop službu Poskytovatele.

4.10. Objednavatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou při užívání poskytnuté služby. Poskytovatel je oprávněn žádat po Objednavateli náhradu způsobené škody a ušlý zisk. Náhradou škody se rozumí zejména čas vynaložený Poskytovatelem pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním prostředků serveru Objednavatele, škoda vzniklá na provozu serveru, škoda vzniklá 3. stranám a zejména ostatním uživatelům, škoda vzniklá zastavením provozu serveru apod.

4.11. Objednavatel odpovídá za jednání Uživatelů, kterým umožní využívat služby Poskytovatele (např. administrátoři, dodavatelé, klienti a další 3. strany). Ve smyslu výkonu práv a povinností Objednavatele dle těchto obchodních podmínek se pohlíží na jednání Uživatele, jako by se jednání dopustil Objednavatel sám.

4.12. Objednavatel se zavazuje uhradit Poskytovateli všechny úkony související s poskytováním služby, které Poskytovatel provede na požádání Objednavatele a které svým charakterem přesahují rozsah služeb uvedených ve Specifikaci služby. Cenu úkonu stanoví ceník Poskytovatele nebo hodinová sazba 800 Kč za hod bez DPH.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje zřídit sjednanou službu dle smlouvy na základě splnění smluvených podmínek Objednavatelem (zejména úhrada zálohy).

5.2. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý provoz smluvené služby dle čl. 3.

5.3. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitý monitoring provozu služby a zajišťovat průběžně správu pro optimální provoz služby.

5.4. Okolnosti vylučující odpovědnost pro účely bodu 5.2. a 5.3. tvoří skutečnosti, které nejsou Poskytovatelem ovlivnitelné a nelze jim předcházet (např. zásah vyšší moci, havárie, výpadky veřejných telekomunikačních sítí apod.), nebo úkony nezbytné pro zajištění chodu služeb Poskytovatele (např. údržba hardware, aktualizace software, úpravy konfigurace apod.).

5.5. Poskytovatel je povinen zabezpečovat službu před narušením provozu 3. stranou nebo některým Uživatelem v závislosti na charakteru poskytnutých programových prostředků. V případě, že nastane situace, kdy se dostane do konfliktu řešení bezpečnosti a rozsahu nabízených služeb, má přednost bezpečnost služby.

5.6. Poskytovatel je oprávněn omezit či úplně pozastavit poskytování služby, v případě, že tím odvrátí vznik nebo zabrání trvání škody Poskytovateli nebo třetím stranám. (zejména omezování ostatních Uživatelů při

využívání sdílených atributů a služeb, bezpečnostní rizika jako je phishing apod.). Poskytovatel až do doby sjednání nápravy Objednavatelem neporušuje své povinnosti dle čl. 5.2.

5.7. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečně vzniklou škodu, kterou způsobí zanedbáním svých povinností vyplývajících ze smlouvy nebo z těchto obchodních podmínek, a to maximálně do výše trojnásobku ceny služby sjednané za běžné období.

## 6. Cena služby a platby

6.1. Cena služby je stanovena nabídkou Poskytovatele zveřejněnou na Webu služby, pokud se smluvní strany nedohodnou ve smlouvě jinak.

6.2. Není-li uvedeno jinak je cena vždy uvedena za jednotlivé období. V případě, že Objednatel služby v daném období nevyužije, není tím dotčena jeho povinnost hradit cenu služby dle bodu 4.2.

6.3. Cenu služby hradí Objednavatel vždy předem.

6.4. Dle varianty poskytované služby provede Objednavatel při podpisu smlouvy nebo při zřízení služby úhradu ceny nebo složení zálohy na vyžadovaný počet období dopředu nebo uhradí poplatek za zřízení služby.

6.5. Je-li to uvedeno v nabídce, může si Objednavatel zvolit periodu placení služeb (měsíční, čtvrtletní, roční apod.).

6.6. Objednavatel hradí cenu služby na základě daňového dokladu nebo výzvy k zaplacení služby zaslané Poskytovatelem elektronickou poštou na kontaktní e-mail Objednavatele. Objednavatel souhlasí s tím, že je Poskytovatel oprávněn vystavovat daňové doklady v elektronické podobě v souladu s ustanovením §26 zákona č. 235/2004 Sb.

6.7. Prodlení úhrady ceny služby ve 2 po sobě navazujících obdobích nebo opakované porušování splatnosti faktur je považováno za zásadní porušení povinností Objednavatele.

6.8. Poskytovatel má právo přerušit poskytování služby, pokud je Objednavatel v prodlení s úhradou služby déle než 30 dnů. V případě přerušování služby z důvodu neuhrazení služby Objednavatelem, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou ztrátou dat a ztrátou dostupnosti provozovaných aplikací. Povinnost uhradit cenu služby Objednavatelem za období do doby zrušení služby tímto není dotčena.

6.9. Cena služeb poskytnutých nad rámec smlouvy se řídí ceníkem Poskytovatele uvedeného v nabídce. Není-li daná služba uvedena v nabídce, vychází se z hodinové sazby 800,- Kč za hodinu práce bez DPH.

6.10. Jestliže dojde v jednom období k nedodržení garantovaných parametrů služby (zejména dostupnosti služby stanovené SLA) ze strany Poskytovatele, vzniká Objednavateli právo uplatnit nárok na snížení ceny služby za toto období ve výši sjednané v SLA smlouvou nebo nabídkou Poskytovatele.

6.11. V případě prodlení Objednavatele s úhradou některé z plateb má Poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

6.12. Dnem úhrady dle těchto VOP je den přijetí platby na účet oprávněného.

## 7. Trvání, změny a zánik vztahu

7.1. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření smlouvy v písemné nebo elektronické podobě prostřednictvím Webu služby nebo okamžikem schválení závazné objednávky Objednavatele Poskytovatelem pro účely testovacího nebo mezitímního provozu služby do doby uzavření řádné smlouvy.

7.2. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou, minimálně však na dobu stanovenou nabídkou.

7.3. Smlouvu je možné ukončit po uplynutí stanovené minimální doby písemnou výpovědí zaslanou druhou stranou v listinné podobě nebo formou elektronické zprávy zaslané na kontaktní e-mail. Výpovědní lhůta je

stanovena na 3 kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

7.4. V případě, že jedna strana poruší své povinnosti zásadním způsobem, může druhá strana podat výpověď smlouvy s měsíční výpovědní lhůtou. Za zásadní porušení povinností se vedle taxativně vyjmenovaných případů považuje opakované porušování povinností nezásadním způsobem ve 3 po sobě jdoucích obdobích. Zejména je to porušování platební morálky Objednavatelem a porušování povinností Poskytovatele při poskytování služby. Zásadním porušením povinností Objednavatele je také hrubé porušení obchodních podmínek služby Český hosting při využívání těchto služeb.

7.5. Objednavatel má právo odstoupit od smlouvy, pokud Poskytovatel nezřídí smlouvenou službu ve stanovené době po řádném uhrazení ceny Objednavatelem.

## 8. Reklamacce

8.1 V případě, že se Objednavatel domnívá, že poskytované služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u Poskytovatele, a to e-mailem zaslaným na adresu [reklamace@cesky-hosting.cz](mailto:reklamace@cesky-hosting.cz) nebo v kterékoli provozovně Poskytovatele, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.

8.2. Objednavatel je při uplatňování reklamacce povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Současně je povinen Poskytovateli předložit doklad o poskytnuté službě - stejnopis objednávky, fakturu apod.

8.3. Reklamaci Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě.

8.4. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamacce řídí zejména Novým občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

## 9. Závěrečná ustanovení

9.1. Změny smlouvy lze provádět pouze formou písemného číslovaného dodatku smlouvy.

9.2. Tyto všeobecné obchodní podmínky mají větší právní sílu než ostatní ujednání o poskytování služby sjednané mezi Objednavatelem a Poskytovatelem, pokud se nejedná o právní vztah založený na základě jiného smluvního ujednání, ve kterém bude výslovně uvedeno, že se daný vztah těmito všeobecnými podmínkami neřídí. Případný spor bude řešen přednostně dle těchto všeobecných obchodních podmínek, pouze skutečnosti, které nejsou ošetřeny v těchto podmínkách, se řídí ostatními ujednáními mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.

9.3. Smluvní strany se vzájemně zavazují, že vyjma případných referenčních listin neposkytnou třetím stranám žádné informace o tomto smluvním vztahu nebo jeho účastnících, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s plněním této smlouvy, s výjimkou článku 1. odst. 1.3. Smluvní strany se zavazují zachovávat obchodní tajemství dle § 504 a následujících Nového občanského zákoníku, pokud nedá druhá strana k poskytnutí informací písemný souhlas.

9.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit specifikaci služeb i tyto všeobecné obchodní podmínky uveřejněním nového znění na Webu služby.

9.5. Smluvní strany prohlašují, že budou případné spory řešit především dohodou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na řešení případných sporů, budou všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.