

Všeobecné obchodní podmínky pro hostingové služby

Všeobecné obchodní podmínky (dále také „VOP“) pro poskytování hostingových služeb platné od 3. listopadu 2015. Od tohoto data pozbývají účinnosti předchozí Smluvní podmínky pro Webhosting. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozích Smluvních podmínek pro Webhosting.

I. Smluvní strany

- | | |
|--|---|
| 1. Objednatel | 2. Poskytovatel |
| Fyzická nebo právnická osoba, která provede objednávku hostingových služeb prostřednictvím webových stránek, e-mailem, telefonicky nebo jiným Poskytovatelem akceptovaným způsobem.
(dále jen „objednatel“) | igloonet s.r.o
Karásek 5, 621 00, Brno
IČ: 27713482 zapsána v OR vedeném
KS v Brně, oddíl C, vložka 53913
Bank. účet: 7261610001/5500
Bank. účet: 2500090814/2010
(dále jen „poskytovatel“) |

II. Předmět smlouvy a všeobecná ustanovení

- Předmětem těchto obchodních podmínek je úprava právních vztahů mezi Smluvními stranami při poskytování hostingových služeb Poskytovatelem. Smluvní vztah (dále také „Smlouva o poskytování hostingových služeb“ nebo jen „Smlouva“) založený na těchto obchodních podmínkách vzniká mezi Smluvními stranami okamžikem odeslání řádně učiněné objednávky Objednavatelem a řídí se ustanovením Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a navazujících předpisů.
- Objednatel souhlasí s tím, že Smlouva nemusí být uzavřena v písemné formě. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP, které jsou přístupné na stránkách <https://igloonet.cz/hostingy/podminky>. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním VOP.

III. Definice pojmů

- Hostingová služba - soubor služeb určených pro provoz a zajištění provozu internetových aplikací a služeb souvisejících s provozem doménových jmen prostřednictvím prostředků Poskytovatele služby. Obsah a předmět služeb je definován aktuální nabídkou Poskytovatele zveřejněnou na webových stránkách <https://igloonet.cz/hostingy> (dále jen „Webové stránky“).
- Uživatel - Objednavatel hostingové služby, kterému byla hostingová služba Poskytovatelem řádně zřízena dle platných pravidel poskytování služby, zveřejněných na Webových stránkách Poskytovatele, nebo zřízena prozatímně za účelem otestování.
- Server - počítač trvale připojený k síti Internet, prostřednictvím jehož prostředků je poskytována hostingová služba.
- Pronájem kapacitních, výpočetních a programových prostředků serveru - pronájem hardwarových a softwarových prostředků serveru Objednavateli služby za účelem zpracování požadavků využívaných aplikací. Míra možnosti využití prostředků serveru jedním Uživatelem v daném okamžiku je limitována mírou využití prostředků serveru ostatními Uživateli.
- Provozování internetové aplikace - provozování aplikací pomocí hardwarových a softwarových prostředků Poskytovatele. Pronajímané prostředky jsou sdíleny mezi více zákazníky Poskytovatele.
- Doménové jméno a provoz doménového jména - doménové jméno je jmenný název poskytovaný správci doménových jmen určený pro identifikaci na internetu (dále jen doména). Provoz doménového jména je služba správy a údržby NS záznamů provozované domény.

7. Dnem řádného zřízení hostingové služby je den úhrady ceny služby Objednavatelem. Dnem prodloužení služby na další období je den úhrady ceny služby na další období Objednavatelem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den řádného zřízení služby nebo den prodloužení služby.
8. 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 správcí doménových jmen. Poskytovatel se při zpracování dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
9. Hostingová služba je poskytována k provozu konkrétního doménového jména. Objednavatel při objednání Hostingové služby také vždy poskytuje souhlas s pravidly registrace a provozu daného typu doménového jména (např. pro domény .cz - dle CZ NIC, domény .eu dle EURid a obdobně.).

IV. Práva a povinnosti objednatele

1. Hostingovou službu objednává Objednavatel zásadně k provozu doménového jména. Doménové jméno si volí Objednavatel sám dle vlastního přání a poskytuje výslovný souhlas Poskytovateli zahájit poskytování služeb, zejména provedení registrace domény, již před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.
2. Zřízením služby vzniká Objednavateli právo užívat veškeré standardní služby nabízené Poskytovatelem na Webových stránkách. Objednavatel má možnost objednat doplňkové služby dle aktuální nabídky Poskytovatele, popř. dle písemné (možná i forma e-mailu) nebo ústní dohody s Poskytovatelem.
3. Objednavatel se zavazuje hradit cenu služby a dále registrační poplatky své domény Poskytovateli, který následně provede úhradu poplatků příslušnému správci doménových jmen. Poskytovatel zajistí dle objednávky Objednatele zproštění registrace, popřípadě prodloužení doménového jména Objednatele u příslušných registračních autorit. Registrace doménového jména se řídí pravidly a podmínkami příslušných registračních autorit a Objednavatel s těmito pravidly musí vždy vyslovit souhlas. Není-li uvedeno jinak, majitelem doménového jména, resp. práv k němu, se stává Objednavatel a Poskytovatel se stává technickým správcem a správcem DNS záznamů pro doménové jméno.
4. Objednavatel je povinen pro účely registrace doménového jména, fakturace a komunikace s Poskytovatelem poskytnout Poskytovateli své úplné a pravdivé kontaktní údaje a je povinen je udržovat aktuální.
5. Objednavatel má zakázáno prostřednictvím služeb poskytovatele:
 - (a) Využívat prostředky Poskytovatele pro šíření obsahu, který je v rozporu s platnými zákony ČR, EU případně státu Objednatele nebo dobrými mravy.
 - (b) Nabízet nebo šířit pornografický materiál.
 - (c) Zobrazovat zdroje warezu, crack servery nebo podobný obsah a dále umožňovat download či chat tohoto obsahu.
 - (d) Prostřednictvím SMTP serveru Poskytovatele nebo přes jiné libovolné prostředky Poskytovatele rozesílat nevyžádanou hromadnou poštu (SPAM).
6. Uživatel může využívat prostředků serveru, které mu byly poskytnuty na základě zřízení služby, dle parametrů objednané hostingové služby a tak, aby nepřekračoval míru obvyklou. Míra využití prostředků serveru jedním Uživatelem může být Poskytovatelem omezena v případech provádění správy a systémových úloh serveru a při nadměrném zatížení serveru Uživatelem v případech, které by mohly zapříčinit znevýhodnění ostatních Uživatelů při využívání služby. Překročení obvyklé míry se rozumí zejména přenos více jak 100 GB dat denně a návštěvnost větší jak 10.000 přístupů denně. V případě překročení obvyklé míry provozu má Poskytovatel právo jednostranně omezit nebo pozastavit poskytnuté služby.

7. Objednatel je povinen chránit poskytnutá přístupová jména a přístupová hesla ke zřízeným službám a programovým prostředkům serveru před zneužitím třetí stranou a je zodpovědný za technickou správnost a bezpečnost všech aplikací, skriptů a programů, které umístí na server, a dále také zodpovídá za veškeré způsoby, kterými komunikuje s hostingovými servery. Odpovědnost za bezpečnost se vztahuje zejména na možnost zneužití aplikace, skriptů či programů třetí stranou k neoprávněnému využívání prostředků serveru (např. umožnění třetím stranám spouštět libovolný php i jiný kód, libovolné SQL dotazy pod Uživateli přidělenou identitou a umožnění třetím stranám posílat ze serveru emaily bez uvedení původu emailu (www stránky/domény, ze které byl email odeslán)). Na jednání 3. osob, kterým umožní Uživatel (úmyslně i neúmyslně) využívat služby Poskytovatele (např. administrátoři webů, zaměstnanci, partneři, dodavatelé, atd.) se, z hlediska výkonu práv a povinností Uživatele dle těchto podmínek, pohlíží tak, jako by šlo o jednání Uživatele samotného.
8. V případě, kdy Poskytovatel, na základě ústního nebo písemného upozornění, vyzve Uživatele k odstranění vad Uživatелеm provozované aplikace, je Uživatel povinen odstranit tyto technické vady aplikace neprodleně, nejpozději však do 24 hodin. Jestliže Uživatel není schopný z důvodu objektivních překážek odstranit vady do 24 hodin, je povinen odstranit aplikaci z provozu serveru, pokud tak neučiní, má Poskytovatel právo jednostranně pozastavit platnost služby pro Uživatele do odstranění vad. Uživatel odpovídá za škodu způsobenou technickými vadami aplikace provozované Uživatелеm třetím osobám i za škodu způsobenou Poskytovateli.
9. Uživatel nesmí využívat služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva Poskytovatele, 3. stran nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních Uživatelů při sdíleném využívání prostředků serveru. 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 Uživatele je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby.
10. Objednatel je povinen oznámit neprodleně všechny závady a poruchy provozu služby telefonicky na hotline Poskytovatele: 739 450 400 nebo e-mailem zaslaným na adresu podpora@igloonet.cz.
11. Uživatel odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou škodu způsobenou při užívání poskytnuté služby. Poskytovatel je oprávněn žádat po Uživateli náhradu škody způsobenou Uživatелеm a ušlý zisk. Náhradou škody se rozumí zejména čas vynaložený Poskytovatелеm pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním prostředků serveru Uživatелеm, škoda vzniklá na provozu serveru, škoda vzniklá 3. stranám a zejména ostatním Uživatelům, škoda vzniklá zastavením provozu serveru atd. Náhradou ušlého zisku se rozumí zejména náhrada ušlého zisku 800,- Kč z každé započaté hodiny práce Poskytovatele při odstraňování závadného stavu, dále náhrada průměrného zisku, který by Poskytovatel získal po dobu přerušení nepřetržitého provozu služby, náhrada ušlého zisku způsobeného poškozením dobré pověsti Poskytovatele a ztrátou Uživatelů, vyjádřeného cenou služby objednané Uživatелеm, atd.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý provoz smlouvené Hostingové služby. Výjimku z této povinnosti tvoří skutečnosti, které nejsou Poskytovatелеm 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 apod.).
2. Poskytovatel je povinen provádět nepřetržitý monitoring provozu svých technologických prostředků a zajišťovat průběžně jejich správu pro optimální provoz Hostingových služeb. Z důvodu plnění této povinnosti může Poskytovatel provést odstavení nebo omezení poskytovaných služeb. V případě, že se jedná o plánované omezení nebo odstavení poskytovaných služeb je povinen Poskytovatel provést předem oznámení této skutečnosti na Webových stránkách a to nejpozději 24 hodin před plánovaným omezením nebo odstávkou poskytovaných služeb.
3. Poskytovatel je povinen zabezpečovat službu před narušením provozu 3. stranou či před zneužitím služby ze strany Uživatele 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.

4. Registraci doménového jména provádí Poskytovatel na základě přijetí úhrady za doménové jméno dle podmínek a platného ceníku vystaveného na Webových stránkách Poskytovatele a používá údaje poskytnuté Objednatelem při objednávce Hostingové služby. Registraci a úhradu registračního poplatku registrátorovi domény provede Poskytovatel do 3 pracovních dnů ode dne přijetí úhrady od Objednatele. Poskytovatel neodpovídá za možné chyby způsobené uvedením chybných údajů Objednatelem.
5. Při registraci nové domény Poskytovatel neodpovídá za provedení rychlejší registrace objednané domény 3. stranou, pokud proběhne v době nezbytné pro provedení běžných úkonů zpracování objednávky, tj. zejména doby nezbytné pro připsání úhrady hostingových služeb na účet Poskytovatele, provedení komunikačních úkonů v rámci registračního prostředí domén, nebo také vyřízení nadstandardních požadavků specificky uvedených Objednavatelem. Poskytovatel také neodpovídá za případné zamítnutí registrace doménového jména příslušnou registrační autoritou a nenes odpovědnost za uvolnění doménového jména k registraci třetí osobě při včasné neuhrazení příslušných poplatků Objednatelem.
6. Poskytovatel je povinen včas upozornit Objednatele (zasláním zprávy na kontaktní e-mail) na skutečnost, kdy se blíží uplynutí doby, na kterou má Objednatel předplacenou službu nebo doménové jméno, vyjma případů, kdy Objednatel požádá Poskytovatele o nezasílání těchto informací nebo dá Poskytovateli na vědomí, že nemá zájem o prodloužení předplacené služby nebo doménového jména.
7. Poskytovatel má právo zrušit poskytovanou službu Uživateli, který je v prodlení s platbou. V případě zrušení služby z důvodu neuhrazení služby Uživatelem, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou ztrátou dat Uživatele a ztrátou dostupnosti provozovaných aplikací.
8. Poskytovatel nenes odpovědnost za porušení vlastnických práv Uživatelem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény, e-mailové adresy nebo jiného označení použitého Uživatelem, které jsou obchodními jmény a ochrannými známkami třetích stran.
9. Poskytovatel má právo jednostranně vyloučit Uživatele z provozu a tedy pozastavit poskytování služeb v případech, kdy provozem aplikace Uživatele dochází nebo by mohlo dojít ke vzniku škody ostatním Uživatelům či Poskytovateli, a dále v případech porušení povinností uvedených v článku IV. Práva a povinnosti objednatel, v odstavcích 5. - 9. Uživatelem. Poskytovatel může v těchto případech vyloučit Uživatele z provozu i bez předchozího upozornění.
10. Poskytovatel má právo požadovat od Objednavatele manipulační poplatek za zrušení vyřízené objednávky služby ve výši 500,- Kč bez DPH.
11. Poskytovatel má právo jednostranně obměnit funkce služby. V případě obměny funkcí služby uvede Poskytovatel popis této změny na Webových stránkách.
12. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou způsobí zanedbáním svých povinností vyplývajících z těchto obchodních podmínek, a to maximálně do výše ceny služby sjednané za běžné období. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, poskytne Poskytovatel náhradu škodu formou bezplatného poskytnutí služby na dobu odpovídající příslušné částce.
13. Poskytovatel má právo službu neposkytnout nebo již poskytnutou službu pozastavit či bez náhrady zrušit v případech, kdy Objednatel úmyslně či neúmyslně uvede nesprávné kontaktní nebo identifikační údaje dle článku IV. Práva a povinnosti objednatel, v odstavci 4. Povinnost prokázat správnost údajů přitom leží na straně Objednatele.
14. Poskytovatel má právo službu neposkytnout nebo již poskytnutou službu pozastavit, bez náhrady zrušit nebo neprodloužit v případě, kdy je Objednatel v prodlení s platbou za jakýkoliv jiný závazek vůči Poskytovateli více jak 14 dní nebo v případě, kdy Objednatel hrubým způsobem poškozuje dobré jméno Poskytovatele.

VI. Cena za služby a platby za službu

1. Cena služby je stanovena nabídkou Poskytovatele služby zveřejněnou na Webových stránkách, platnou v den uskutečnění objednávky Objednavatelem.
2. Pokud Poskytovatel služby nabízí zvýhodněnou cenu služby při splnění určitých podmínek, má Objednavatel právo získat službu za zvýhodněnou cenu při dodržení těchto podmínek. Pokud Objednavatel učiní objednávku s příslibem splnění podmínek nutných pro získání zvýhodněné ceny popř. objednávkou tzv. "akce", a následně nesplní podmínky nutné pro poskytnutí zvýhodněné ceny, zaplatí Objednavatel za službu cenu základní dle ceníku v den učinění objednávky.
3. Objednavatel se zavazuje uhradit cenu služby na základě výzvy k zaplacení služby zaslané Poskytovatelem elektronickou poštou na e-mail zadaný Objednavatelem při objednávce služby na účet Poskytovatele. Dnem úhrady je den připsání platby na účet Poskytovatele.
4. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, tak Objednavatel hradí cenu služby ročně předem. Poskytovatel upozorní Objednavatele s dostatečným předstihem na den uplynutí období, na které má Objednavatel službu předplacenu, formou výzvy k zaplacení ceny služby na další období.
5. Poskytovatel vystaví daňový doklad na základě přijetí úhrady ceny služby a zřízení nebo prodloužení služby. Objednavatel souhlasí, že Poskytovatel je oprávněn v souladu s ustanovením §26 zákona č. 235/2004 Sb. vystavit daňový doklad v elektronické podobě.
6. V případě nezaplacení poplatku podle tohoto článku, odstavce 3. je Poskytovatel oprávněn, a to i bez předchozího upozornění Objednavatele, přerušit provoz služby, a to do té doby, než dojde k zaplacení dlužných poplatků v plné výši.
7. Bankovní poplatky u zahraničních plateb je povinen hradit Objednavatel v plné výši.

VII. Reklamacce

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 podpora@igloonet.cz, bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
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.
3. Reklamacce Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě.
4. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamacce řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

VIII. Doba trvání a ukončení služeb

1. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, tak se provoz služby sjednává na dobu 1 rok. Provoz služby se automaticky prodlužuje, pokud Objednavatel nedoručí Poskytovateli písemnou žádost o zrušení poskytované služby nejpozději do 14 dnů ode dne uplynutí období, na které má Objednavatel službu zaplacenou.
2. Provoz služby lze vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí být učiněna písemnou formou a musí být doručena druhé straně nejpozději do 14 dnů před dnem účinnosti výpovědi. V případě závažného porušení povinností zúčastněné strany, lze podat výpověď služby s okamžitou platností.
3. V případě, že dojde ke změně domény takovým způsobem, že doménu nebude možné provozovat dle původního ujednání (zejména změna DNS záznamu domény, technického kontaktu domény apod.), není Poskytovatel povinen

nadále provozovat smluvené služby. Tato skutečnost je považována za výpověď provozu služby ze strany Objednavatele bez udání důvodu.

4. Pokud je provoz služby vypovězen ze strany Poskytovatele, má Objednavatel nárok na vrácení poměrné části ročního poplatku služby za nevyužité období. Nárok na vrácení poměrné části ročního poplatku služby za nevyužité období Objednavateli nevzniká, pokud dojde k vypovězení provozu služby z důvodu závažného porušení povinností Objednavatele, uvedených v článku IV. Práva a povinnosti Objednavatele těchto VOP.
5. Pokud je provoz služby vypovězen ze strany Objednavatele, nemá Objednavatel nárok na vrácení poměrné části ročního poplatku služby za nevyužité období. Objednavateli vzniká nárok na vrácení poměrné části ročního poplatku služby za nevyužité období v případě porušení povinností Poskytovatele.
6. Poměrnou část ceny služby není možné vrátit u domén, certifikátů a dalších služeb, kde je minimální doba užívání stanovena 1 rok a dělá podmínkami registrátora domén, certifikačními autoritami apod., které poskytují tyto služby.
7. Objednavatel a Poskytovatel se výslovně shodli, že je Poskytovatel oprávněn ihned po ukončení smluvního vztahu kompletně zlikvidovat uživatelská data Objednavatele.
8. Spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy. Oznámení o odstoupení zašle spotřebitel Poskytovateli v písemné formě pozemní poštou nebo na kontaktní e-mail podpora@igloonet.cz. Spotřebitel má v případě odstoupení povinnost uhradit poměrnou část ceny služeb, u kterých již Poskytovatel začal s jejich plněním, resp. uhradit plnou cenu již poskytnutých služeb dle tohoto článku, odstavce 6.

IX. Závěrečná ustanovení

1. 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 IV. Práva a povinnosti objednavatele, odstavce 8. Smluvní strany se zavazují zachovávat obchodní tajemství, pokud nedá druhá strana k poskytnutí informací písemný souhlas.
2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé z této smlouvy budou přednostně řešit smírnou cestou. V případě, že se strany nedohodnou na smírném řešení, budou všechny spory vyplývající z této smlouvy a s touto smlouvou související řešeny u věcně příslušného soudu v Brně v České republice.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto obchodní podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit. Poskytovatel oznámí odpovídajícím způsobem změnu obchodních podmínek publikací nové verze na Webových stránkách. Objednavatel má právo vypovědět smlouvu ve lhůtě 30 dnů od prokazatelného oznámení změny Poskytovatelem.