

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY pro poskytování služeb

Milí návštěvníci webových stránek www.zserver.cz,

právě jste se ocitli na stránce se všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování našich služeb. Na webových stránkách www.zserver.cz (dále jen „**web**“) jste si nejspíš už přečetli podrobnosti o vámi vybraných službách. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (zkráceně jen „**VOP**“) obsahují informace, které potřebujete mít k dispozici před tím, než konkrétní službu objednáte. Přečtěte si je proto, prosím, pečlivě. Před vlastní objednávkou totiž dáváte souhlas právě s těmito VOP, které se pak stávají součástí smlouvy uzavřené mezi námi. Pokud si VOP přečtete, bude váš souhlas opravdu souhlasem.

KDY SE VOP POUŽIJÍ A JAKÝ MAJÍ VZTAH K UZAVŘENÉ SMLOUVĚ?

VOP se použijí pro poskytování všech našich služeb nabízených na webu. Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi námi jako Poskytovatelem a vámi jako Klientem / Uživatelem. Samotný proces uzavírání smlouvy je popsán níže. VOP jsou dokumentem, který tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavřené mezi námi. Pokud by ve Smlouvě byla ujednání, která se liší od textu VOP, mají ujednání ve Smlouvě přednost.

Obsah VOP:

I. Základní údaje o naší společnosti

II. Důležité pojmy, aby bylo zřejmé, o čem se zde píše

III. Jak na objednávku a uzavření Smlouvy?

IV. Jak je to s cenou služeb?

V. Jakým způsobem vám budou služby dodány a jaká jsou pravidla pro poskytování a užívání služeb?

VI. Odstoupení od Smlouvy

VII. Záruka, práva z vadného plnění a reklamační řád

VIII. Vyřizování stížností, řešení spotřebitelských sporů

IX. Závěrem

I. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O NAŠÍ SPOLEČNOSTI

Zserver s.r.o.

IČ: 26249928

Sídlo: Polička, Dolní předměstí, Heydukova 163, PSČ 572 01

E-mail: info@zserver.cz

Telefon: +420 776 251 658

Naše společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, sp.zn. C21393

Jsme plátcí DPH.

Adresa pro doručování je shodná s adresou sídla. Na uvedeném e-mailu jsme vám k dispozici pro běžnou komunikaci i pro případné vyřizování podnětů a reklamací.

V dalším textu vystupuje naše společnost už jen jako „**Poskytovatel**“.

II. DŮLEŽITÉ POJMY, ABY BYLO ZŘEJMÉ, O ČEM SE ZDE PÍŠE

KDO JE KLIENT?

Klientem je ten, kdo s námi uzavře Smlouvu o poskytování služeb. Klientem může být jak spotřebitel, tak podnikatel (podnikající fyzická osoba – OSVČ anebo právnická osoba, např. s.r.o. nebo akciová společnost).

KDO JE SPOTŘEBITELEM?

Spotřebitelem se podle zákona rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Pokud jste fyzická osoba a do objednávky uvedete IČO, budeme mít za to, že Smlouvu uzavíráte jako podnikatel, a ne jako spotřebitel.

CO JE SPOTŘEBITELSKÁ SMLOUVA?

Je to Smlouva, ve které jako Kupující vystupuje spotřebitel. Spotřebitel má v mnoha případech výhodnější postavení než ostatní kupující. Pokud se některé právo týká pouze Spotřebitele, je to ve VOP výslovně uvedeno (tj. místo „Kupující“ je uvedeno „Spotřebitel“).

CO JE SMLOUVA UZAVŘENÁ DISTANČNÍM ZPŮSOBEM?

Jedná se o Smlouvu, která je uzavřena prostřednictvím PROSTŘEDKŮ KOMUNIKACE NA DÁLKU, tj. je uzavřena, aniž bychom se museli osobně potkat, neboť k jejímu uzavření využíváme webové rozhraní nebo e-mail, telefon a podobné komunikační prostředky. Náklady spojené s použitím prostředků komunikace na dálku (zejména náklady na internetové připojení a případné telefonní hovory) si jako Klient hradíte sami a neliší se od běžné sazby účtované vaším operátorem, resp. poskytovatelem internetového připojení. Učiněním objednávky výslovně souhlasíte s použitím prostředků komunikace na dálku.

JAKÝMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY SE SMLUVNÍ VZTAH MEZI NÁMI ŘÍDÍ?

Jsou to platné právní předpisy, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“) a v případech, kdy je Kupujícím spotřebitel, je to i zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Použijí se i ustanovení zákona č. 127/2005 Sb, o elektronických komunikacích.

III. JAK NA OBJEDNÁVKU A UZAVŘENÍ SMLOUVY?

1. Prvotním impulsem pro uzavření smlouvy bude zpravidla vaše nezávazná poptávka prostřednictvím kontaktního formuláře na webu nebo objednávka učiněná mailem, telefonicky nebo osobně.

2. POPIS SLUŽEB: Na webovém rozhraní naleznete podrobný popis nabízených služeb, jejich povahu, obsah, podmínky jejich poskytování a další informace a doporučení o tom, pro koho jsou určeny a jaký přínos od nich můžete očekávat. Popis služeb je informativní, konkrétní rozsah služeb zpravidla dojednáváme individuálně na základě vašich požadavků.

3. OBJEDNÁNÍ SLUŽEB:

Webhosting: Pro objednání webhostingu slouží formulář na našich webových stránkách. Do formuláře vyplníte své kontaktní a fakturační údaje, zakliknutím zvolíte vybrané podmínky webhostingu a platební období a zobrazí se vám výsledná cena včetně DPH (i cena za jednotlivé vybrané položky). Kliknutím na tlačítko „Objednat“ odešlete objednávku. Z naší

strany vám na e-mail zadaný v objednávce přijde potvrzení objednávky a tím je Smlouva mezi námi uzavřena. Součástí potvrzení objednávky je i text těchto VOP.

Ostatní služby: Pro objednání konkrétních služeb nás kontaktujte, my připravíme nabídku a návrh Smlouvy a jakmile se shodneme na předmětu plnění a obsahu Smlouvy, uzavřeme smlouvu podpisem klasické listinné formy anebo v elektronické podobě s využitím e-mailové komunikace.

Jak již bylo uvedeno, součástí Smluv se stává i text těchto VOP. Je-li to uvedeno na webu anebo se tak domluvíme, bude podmínkou uzavření smlouvy anebo zahájení plnění složení stanovené nebo sjednané zálohy.

Jakékoli změny uzavřené Smlouvy (včetně zrušení objednávky) jsou možné jen na základě dohody mezi námi. Do doby uzavření Smlouvy můžete svoji objednávku zrušit e-mailem poslaným na naši elektronickou adresu uvedenou v části „Základní údaje o nás“ v čl. I. těchto VOP.

IV. JAK JE TO S CENOU A JAK SE PLATÍ?

1. CENA SLUŽEB: Na webu jsou uvedeny ceníky konkrétních služeb, nejde-li o služby, kde se rozsah sjednává individuálně a až na základě toho je sjednaná cena. K cenám uvedeným na webu se připočítává daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů. Cena je platná po celou dobu, kdy je na webu uvedena. Náklady na dopravu ani jiné náklady spojené s dodáním služeb spojené nejsou, cena uvedená v souhrnu objednávky je tedy cenou konečnou. Způsob účtování jednotlivých služeb poskytnutých uživateli je dán typem služby. Ve Smlouvě se dohodneme na ceně poskytovaných služeb v závislosti na délce fakturačního období, na případných slevách nebo přírážkách, způsobech platby, délce fakturačního období apod.

2. Pokud by došlo ke zjevné chybě při uvedení ceny na webu (tím je myšlen především překlep, chyba při zadávání ceny) nebo obdobné chybě v procesu uzavírání Smlouvy, pak nejsme povinni vám za takovou zjevně chybnou cenu službu dodat, a to ani v případě, že došlo k potvrzení o přijetí objednávky. V případě, že by již došlo z vaší strany i k úhradě této zjevně chybné ceny, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit a uhrazenou částku vám v tom případě vrátit. Dojde-li ke změně ceny uvedené na webu v době mezi odesláním vaší objednávky a jejím potvrzením z naší strany, platí cena platná v okamžiku odeslání objednávky, nedojde-li mezi námi k jiné výslovné dohodě.

3. Není-li mezi námi výslovně ujednáno jinak, jsme povinni vám službu dodat až po úplném zaplacení sjednané ceny (v případě opakovaných plateb při zaplacení ceny na dané období).

4. ZPŮSOB PLATBY: Sjednanou cenu je možné uhradit následujícím způsobem:

- **Bezhotovostně (klasickým) bankovním převodem** na náš bankovní účet: pokyny k platbě, v podobě zálohové faktury, obdržíte e-mailem. Při platbě, prosím, nezapomeňte uvést příslušný variabilní symbol, aby mohla být platba rychle spárována a produkt co nejdříve dodán.

5. SPLATNOST CENY: Podmínky splatnosti ceny jsou zpravidla sjednány přímo ve Smlouvě a uváděny na (zálohové) faktuře. Pokud by sjednány nebyly, je cena splatná vždy nejpozději první den období, na které je služba poskytována a při poskytování služeb delší dobu než 1 měsíc je cena splatná k 1. dni každého měsíce poskytování služeb. V případě, že klient bez vážného důvodu ukončí smluvní vztah před koncem sjednaného období, je povinen zaplatit cenu za celé období.

Cena je zaplacená v okamžiku, kdy je příslušná částka připsána na náš bankovní účet.

V. JAKÝM ZPŮSOBEM VÁM BUDOU SLUŽBY DODÁNY A JAKÁ JSOU PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ A UŽÍVÁNÍ SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍ PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE A KLIENTA?

1. Poskytovatel zajistí na základě uzavřené Smlouvy pro Klienta:

- nepřetržitý provoz serveru, na kterém bude provozovaná služba Klienta,
- nepřetržitý dohled nad vlastními technickými prostředky, včetně jejich servisu a odpovídající technickou podporu a hotline podle typu poskytované služby
- u správce doménového jména zajistí Poskytovatel pro Klienta registraci a provoz doménového jména v doméně 2. úrovně.

2. Za účelem poskytování služeb dle Smlouvy se Klient zavazuje poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost, zejména při montáži, seřízení, údržbě, doplnění, opravě, úpravě, měření, revizi, demontáži apod. technického zařízení Poskytovatele, a to po celou dobu trvání smlouvy. Klient bere na vědomí, že může dojít k výpadku služeb poskytovaných na základě Smlouvy, případně ke ztrátě dat na používaném zařízení. Klient je sám odpovědný za provádění zálohování dat a Poskytovatel za ztrátu dat nenese odpovědnost. Klient bere na vědomí, že služby jsou poskytovány výhradně pro jeho potřebu a nesmí využívání těchto služeb umožnit třetím osobám bez písemného souhlasu Poskytovatele. Uživatel odpovídá za škodu, kterou Poskytovateli způsobí v důsledku jakéhokoliv neoprávněného užívání poskytnutých služeb.

3. Klient se zavazuje, že v souvislosti s užíváním služeb dle Smlouvy nebude na Internetu:

- nabízet nebo šířit obsah, který je v rozporu s právním řádem ČR a platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je ČR vázána
- propagovat potlačování Ústavou zaručených základních práv a občanských svobod u skupin, jednotlivců nebo národů
- nabízet nebo šířit nezákonný pornografický materiál
- provozovat warez, gamez, crack servery a nebo obsah s podobným zaměřením
- provozovat download servery
- provozovat servery nabízející nelegálně získaný software za účelem jeho dalšího prodeje a poskytování tohoto nelegálního software třetím osobám
- provozovat chat servery
- provozovat servery zaměřující se na spam
- provozovat servery přetěžující databázové systémy (např. použití nevhodné databáze, špatná indexace dat apod.)
- umisťovat na síť Internet rasistické informace; informace, které by mohly poškodit dobré jméno poskytovatele, případně jiný materiál, jehož obsah je v rozporu s právním řádem ČR nebo mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána
- provozovat servery, které obsahují nadměrné množství hudebních a filmových souborů (mp3, mpeg, avi atd.), a které zároveň slouží především ke stahování těchto souborů
- využívat ftp prostor serveru pro úložiště nadměrného množství dat, která nejsou součástí webové prezentace či aplikace nebo používat tento prostor pro výměnu souborů s třetími osobami
- provozovat servery uživatelů, kteří poškozují dobré jméno poskytovatele či jeho pracovníků
- porušovat autorská a jiná práva třetích osob, včetně duševního vlastnictví
- používat a šířit nástroje, které by ohrožovaly bezpečnost sítě Internet nebo pravidla ochrany osobních údajů stanovená právními předpisy (zejména GDPR).

V případě, že dojde k porušení některé z povinností nebo zákazu stanovených v tomto

odstavci, máme jako Poskytovatel právo od Smlouvy odstoupit.

4. DOMÉNY: Správcem doménových jmen v "top level" doméně je Poskytovatelem zvolená společnost, která má oprávnění provádět registrace domén 2. úrovně (dále jen „Registrátor“). Klient má doménové jméno v doméně 2. úrovně pronajaté do užívání od Registrátora. Za tento pronájem doménového jména platí Klient zvolenému Poskytovateli poplatek. Veškerá dispoziční práva k pronajatému a zaplacenému doménovému jménu náleží Klientovi, který je oprávněn v rámci pronájmu s daným jménem nakládat dle obchodních podmínek příslušného Registrátora domény 2. úrovně. Poskytovatel k doménovému jménu nemá žádné práva, není jeho vlastníkem ani uživatelem. Je pouze technickým správcem domény a může zprostředkovat platbu domény u registrátora.

5. UŽIVATELSKÝ ÚČET. Zavazujete se dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích a neumožnit jejich použití třetím osobám. Jako Klient se rovněž zavazujete udržovat vaše údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé. V případě závažného porušení vašich povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo těchto VOP jsme oprávněni vám uživatelský účet znepřístupnit či zrušit. Rovněž tak v případě porušení vašich povinností týkajících se ochrany autorských práv.

VI. Odstoupení od Smlouvy

1. Pokud jste Spotřebitelem, pak dle § 1829 odst. 1 NOZ máte právo od uzavřené Smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření Smlouvy. Dle § 1837 písm. a) ovšem nelze odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a byli jste upozorněni (což tímto činíme), že v takovém případě nemáte právo na odstoupení od smlouvy. Pokud by v daném případě byly splněny podmínky pro odstoupení od smlouvy a rozhodli jste se jako Spotřebitel této možnosti využít, pak ve stanovené garanční lhůtě musí být odstoupení od Smlouvy odesláno e-mailem na info@zserver.cz nebo odesláno poštou na naši adresu uvedenou v čl. I těchto VOP. Odstoupit lze i vyplněním formuláře, který naleznete na adrese www.zserver.cz/dokumenty. V případě použití vzorového formuláře vám bez zbytečného odkladu potvrdíme jeho přijetí. Odstoupení nemusíte nijak odůvodňovat.

2. Nejpozději do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy, resp. od využití garance vám vrátíme peníze, které jsme od vás přijali jako platbu. Peníze vám vrátíme stejným způsobem, jakým jste je uhradili, leda byste souhlasili s jiným způsobem platby, se kterým by pro vás nebyly spojeny další náklady.

3. V případě, že by z vaší strany nedošlo k úhradě celé ceny ani do 14 dnů po její splatnosti, Smlouva se ruší. V případě, že jsme od vás obdrželi před tím částečnou platbu na sjednanou cenu, vrátíme vám ji do týdne od zrušení Smlouvy, nebude-li mezi námi výslovně dohodnuto jinak.

4. Jak vy jako Klient, tak naše společnost jako Poskytovatel jsme dále oprávněni odstoupit od Smlouvy v případech stanovených zákonem nebo uvedených v těchto VOP. Odstoupení musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně e-mailem na kontakt uvedený ve smlouvě nebo v těchto VOP anebo klasickým dopisem na adresu smluvní strany. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně nebo okamžikem, kdy jej odmítla převzít nebo se dopis vrátil jako nevyzvednutý.

VIII. Záruka, práva z vadného plnění, reklamční řád

1. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními i předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925 NOZ.

2. Poskytovatel má právo u každého ze strojů u libovolné služby na plánovanou odstávku k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru, údržbu či výměnu hardwaru, a to v rozsahu 60 minut měsíčně. Tuto plánovanou odstávku je Poskytovatel povinen oznámit na svých internetových stránkách nejpozději 24 hodin před zahájením plánované odstávky. Poskytovatel bude podle svých možností realizovat odstávku v době nižšího provozu o víkendech, svátcích a v nočních hodinách. Poskytovatel provede odstávku na dobu nezbytně nutnou k provedení činností dle tohoto odstavce.

3. Nevyčerpaná doba z 60 minut měsíčně u plánovaných odstávek se po dobu maximálně tří měsíců sčítá. Součet takto nevyčerpané doby poskytovatel využije v případě složitějších činností spojených s údržbou, opravami a ochranou zařízení poskytovatele. Poskytovatel na svých internetových stránkách vždy uveřejní seznam závažných výpadků a poruch. V případě delší dobu trvajícího výpadku nebo poruchy bude součástí informace i odhad délky výpadku nebo trvání poruchy.

4. Poskytovatel neodpovídá za překážky, které nastaly nezávisle na jeho vůli a brání mu v plnění jeho povinností. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny. Poskytovatel neodpovídá uživateli nebo třetím osobám za škody, včetně nároků na náhradu ušlého zisku, které jim vzniknou v souvislosti s přerušením dodávky služeb, dojde-li k přerušení zásahem vyšší moci, zneužitím poskytovaných služeb třetími osobami, nebo jejich nelegálními zásahy.

5. Klient je povinen reklamaci výpadků a poruch uplatnit u Poskytovatele písemně ve lhůtě nejpozději tří kalendářních dnů od ukončení, nebo odstranění výpadku. Klient nemá právo na slevu z ceny za poskytované služby v souvislosti s výpadkem sítě housingového centra, ve kterém jsou umístěny technické prostředky Poskytovatele. Reklamace nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit poskytovateli účtované ceny služeb v plné výši do data jejich splatnosti. Poskytovatel nepřiznává slevu z ceny poskytovaných služeb, pokud Klient nehradí řádně a včas poskytované služby. Pokud poskytovatel v rámci reklamačního řízení přizná Klientovi slevu z ceny služeb a Klient služby nehradí řádně a včas, má Poskytovatel právo veškeré své finanční nároky vůči Klientovi započíst na přiznanou slevu z ceny služeb. Klient bere na vědomí, že kromě přiznané slevy z ceny poskytovaných služeb poskytovatel neodpovídá za škody v důsledku neposkytnutí služeb, nebo vadného poskytnutí služeb.

6. Klient odpovídá za škodu, kterou poskytovateli, případně třetím osobám, způsobí zejména tím, že na serveru poskytovatele bude spouštět nevhodné a přetěžující skripty snižující rychlost odezvy strojů poskytovatele nebo znemožňující dostupnost třetích osob.

IX. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Máte-li k uzavřené Smlouvě, jejímu plnění či naší činnosti nějakou stížnost, kontaktujte nás prosím na elektronické adrese info@zserver.cz.

2. Podnikáme na základě živnostenského oprávnění, kontrolním orgánem je příslušný živnostenský úřad, dohled nad dodržováním předpisů o ochraně spotřebitelů provádí Česká obchodní inspekce. Dodržování předpisů o ochraně osobních údajů dozoruje Úřad pro ochranu osobních údajů. I na tyto orgány se můžete obrátit se svými stížnostmi.

3. Pokud mezi Prodávajícím a Spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992

Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz. Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů on-line, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. ZÁVĚREM

1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, do doby splnění povinností Prodávajícího a Kupujícího ze smlouvy vyplývajících.
2. Ochrana osobních údajů je řešena samostatným dokumentem.
3. Vezměte, prosím, na vědomí, že jsme oprávněni tyto VOP jednostranně měnit, pro Klienta však vždy platí text obchodních podmínek účinný v okamžiku učinění objednávky. Tato verze obchodních podmínek je v textové podobě ve formátu pdf i přílohou e-mailu potvrzujícího přijetí objednávky nebo přílohou tištěné smlouvy.
4. Tyto VOP jsou účinné od 25.5.2018