

Všeobecné obchodní podmínky služeb a produktů společnosti NETHOST s.r.o.

Smluvní strany

NETHOST s.r.o.

se sídlem: Rokycanova 76/1422, Židenice, 615 00 Brno

IČ: 26226979, DIČ: CZ 26226979

Společnost je zapsána u Krajského soudu v Brně, oddíl C, spisová značka 38349

(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 poskytování služeb a produktů Poskytovatele, nebo se stane zákazníkem jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby či VOP, nebo jiným způsobem.

(dále jen „**Objednavatel**“)

(společně dále jen „**Smluvní strany**“)

1. Předmět a úvodní ustanovení

1.1. Předmětem těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) je úprava obchodních a právních vztahů mezi Poskytovatelem a Objednavatelem při poskytování služeb a produktů Poskytovatele.

1.2. Smluvní vztah založený na těchto VOP se řídí ustanovením obchodního zákoníku a navazujících právních předpisů.

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 správcí doménových jmen. Poskytovatel se při zpracování dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a nařízením GDPR.

1.4. Akceptace VOP, provozních řádů jednotlivých datacenter (dále jen „DC“), podmínek provozu služeb, IP policy, Abuse a SPAM policy se děje zřízením služby. Neakceptace těchto

dílčích podmínek není důvodem pro zrušení služby a nezakládá právní nebo jiný nárok na plnou nebo dílčí kompenzaci v případě jejich porušení.

2. Definice pojmů

2.1. Server – počítač trvale připojený k síti Internet, který je připraven pro provoz aplikací slučitelných s konfigurací serveru (tzn. v prostředí operačního systému serveru, instalovaných služeb apod.), prostřednictvím kterého jsou poskytované 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. Správa serverů – dodávka kompletního serverového řešení na klíč, nebo převzetí stávajících systémů pod správu Poskytovatele.

2.5. Server housing – služba umístění serveru nebo serverů Objednatele, nebo v pronájmu Objednavatele za účelem poskytování/získávání síťových služeb a dat serverem v rámci celosvětové sítě Internet.

2.6. Rozšířený servis Hardware (HW) – služba rozšířeného servisu pronajatého HW na úroveň „next business day“ je poskytována za příplatek a zkracuje reakční dobu servisu HW ze standardních do 48 hodin v pracovních dnech na nadstandardních do následujícího pracovního dne.

2.6.1. Rozšířený servis HW lze sjednat bez závazku dlouhodobého pronájmu HW s podmínkou jednorázové úhrady této služby v plné výši.

2.6.2. V případě závazku dlouhodobého pronájmu HW lze Rozšířený servis HW sjednat jako doplňkovou službu placenou přírážkou k měsíčnímu pronájmu HW, odpovídající měsíční poměrné části ceny služby dle délky dlouhodobého pronájmu.

2.7. Webhosting – vhodné řešení Poskytovatele pro umístění jakékoli individuální webové či databázové aplikace s pokročilými funkcemi mailového serveru, klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly.

2.7.1 Levný hosting – podkategorie produktu Webhosting optimalizovaná na cenu při zachování všech funkcí nezbytných pro umístění individuální webové či databázové aplikace s funkcemi mailového serveru či klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly, s maximálním vytížením prostoru z 80 % pro web, ze 100 % pro email a ze 30 % pro databáze.

2.7.2 Easy hosting – podkategorie produktu Webhosting optimalizovaná pro maximální jednoduchost a nízkou cenu při zachování funkcí nezbytných pro umístění jednoduchého webu, či pro nenáročnou aplikaci s funkcemi mailového serveru či

klientských aplikací podporující známé technologie a protokoly, s maximálním využitím prostoru z 80 % pro web, ze 80 % pro email a ze 10 % pro databáze.

2.8. Služby doménových registrů – poskytování registračního rozhraní poskytovatele pro zpřístupnění služeb národních a generických registrů domén a k registraci a prodloužení domén, registraci kontaktů k doménám apod.

2.9. NETHOST-KLIENT – online komunikační nástroj využívaný pro komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.

2.10. NETHOST-KREDIT – metoda úhrady Objednavatele za služby Poskytovatele, kdy si Objednavatel platí kredit pro čerpání služeb Poskytovatele a Poskytovatel tento kredit přijímá pro úhradu služeb v souladu s podmínkami čerpání kreditu uvedených ve specifikacích služby či produktu.

2.11. NETHOST-SELFCARE – samostatná aplikace umožňující správu, billing, zřizování, konfigurace nespravovaných služeb poskytovaných platební metodou Pay-As-Go a POST.

2.12. KUBERNETES CLUSTER – soubor systémových zdrojů a provisioningu konfigurací, master a worker nod, balancerů, net-outu určený k provozu single-site nebo multi-site realizací kubernetes v těchto variantách:

- DEPLOY – pouze provisioning master nod a infrastruktury,
- MANAGED – navíc správa, dohled, patch management, change management, operativa a správa DevOps procesu,
- FULL MANAGED – navíc přidává základní provozní a bezpečnostní podporu pro služby (services) dle pravidelně aktualizovaného seznamu services.

2.13. CPU – procesorová jednotka (nebo jednotky) fyzického serveru dle příslušného výrobce, modelové řady a konkrétního typu. Pro jednotlivé typy CPU je na základě aktuálního seznamu hrozeb vydávána individuální verze systému NETHOST-SYS a NETHOST-HYPERVISOR.

2.14. HYPERVISOR – je fyzický server s nainstalovanou virtualizační technologií. Aktuální podporované hypervisory pro poskytování služeb jsou:

- Microsoft Hyper-V, KVM (proxmox, NETHOST-HYPERVISOR), LXC a Vmware Vsphere ve verzích starších než 24měsíců.

3. Specifikace služeb a produktů

3.1. Vlastnosti a rozsah služeb, SLA, výpovědní lhůty, omezení a limitace produktů nebo služeb se řídí nabídkou prezentovanou na www.nethost.cz (nebo jejími jazykovými verzemi), těmito VOP a případným individuálním ustanovením smlouvy, dílčí služby poskytnuté na základě smlouvy následně dědí a akceptují podmínky na základě ustanovení smlouvy (1.4) omezení, SLA, výpovědní lhůty a omezení odpovědnosti z platnosti smlouvy. Přednost přitom mají postupně: dodatek smlouvy, příloha smlouvy, smlouva, VOP, nabídka služby a web.

3.2. Společná ustanovení pro služby a produkty:

3.2.1. Službami a produkty Poskytovatele využívanými Objednavatelem jsou jak hlavní služby a produkty dle bodu 2. Definice pojmů, tak jakékoli další související

služby a produkty poskytované jako doplňkové či ve spojitosti s poskytováním hlavních služeb a produktů na základě nabídky nebo smlouvy.

3.2.2. Služby a produkty Poskytovatele jsou poskytovány Objednavateli se stanovenými atributy a rozsahem služeb zabezpečovaných infrastrukturou Poskytovatele není-li dohodou smluvních stran stanoveno jinak, případně na základě zvláštního právního předpisu.

3.2.3. Atributy jsou v souladu s nastavením jednotlivých služeb a produktů stanoveny buď jako vyhrazené pro potřebu Objednavatele (výkon procesoru, velikost paměti, diskový prostor atd.) nebo 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.

3.2.4. Služby zabezpečované infrastrukturou Poskytovatele jsou sdílené, nebo pokud je v popisu služby či v samostatném smluvním ujednání dohodnuto Smluvními stranami nadstandardní řešení, přesně definované vyhrazené služby (vycházející z infrastruktury jako je vyhrazená konektivita, individuální zálohovací řešení apod.).

3.3. Jednotlivé služby a produkty jsou zřizovány a poskytovány vždy na periodicky se opakující období, a to na základě smlouvy na dobu neurčitou, dobu určitou nebo předem předplacené období. Výpovědní lhůty jsou pak stanoveny na základě ustanovení v odstavci 3.1 těchto VOP.

Služba či produkt:	Periodicky se opakující období poskytování služby či produktu:
Webhosting	1 měsíc
Aplikační hosting	1 měsíc
Virtuální servery	1 měsíc
Dedikované servery	1 měsíc
Managed servery	1 měsíc
Správa serverů	1 měsíc
Server housing	1 měsíc
Viwefix	1 měsíc
DB servery a clustery	1 měsíc
Cloudová úložiště	1 měsíc
Privátní cloud	1 měsíc
Zálohování dat	1 měsíc
Security monitoring	1 měsíc
YubiKey a LDAP	1 měsíc
IP Telefonie	1 měsíc
SMS brána	1 měsíc

SSL Certifikáty	1 rok
DNS server	1 měsíc
DNS stack	1 měsíc
Domény	1 rok
Serverový software	1 měsíc
ostatní služby a produkty	1 měsíc

Délka periodicky se opakujícího období je zpravidla definována v nabídce služeb a produktů či v uzavřeném smluvním vztahu. Vždy platí, že délka periodicky opakujícího se období dle výše uvedené tabulky je minimální časovou jednotkou, po kterou může Objednavatel služby a produkty Poskytovatele odebírat.

3.4. Poskytované služby a produkty jsou spravované Poskytovatelem, na Objednavatele nepřechází žádná práva k software či konfiguracím dodaným se službou. Objednavatel nezískává možnost správy serverů 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 i atributů služeb a produktů. Služby a produkty neposkytované na základě akceptace ale na základě smlouvy je možné změnit nebo předčasně ukončit pouze na základě schválení dodavatele. Toto ustanovení se aplikuje na celkovou dodávku služeb, dílčí ustanovení smlouvy nebo na jednotlivé služby poskytnuté na základě smlouvy jako celek nebo dílčí/rámcové.

3.6. Místem plnění služeb se považují prostory specializovaných zařízení (datová centra), která využívá Poskytovatel k provozu svých služeb, případně provozovny Poskytovatele.

3.7. Na poskytnutí služeb a produktů Poskytovatele není nárok a nelze jej vyžadovat. Poskytovatel má právo odmítnout poskytování svých služeb a produktů bez výjimek. V případě smluvních závazků na základě ustanovení 3.4 těchto VOP, v případě porušení podmínek služby, obchodních podmínek, rozporováním platnosti smlouvy pak okamžitě bez náhrady.

4. Práva a povinnosti Objednavatele

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

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

4.3. Objednavatel může využívat poskytnuté služby a produkty 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 a produkty Poskytovatele 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, není-li Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Zřízení takovéto činnosti bez předcházející a výslovné dohody Smluvních stran je považováno za hrubé porušení povinností Objednavatele.

4.5. Objednavatel nesmí využívat služby a produkty Poskytovatele takovým způsobem, který by vedl k porušení práva Poskytovatele, práva 3. stran nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních uživatelů při využívání sdílených prostředků. Objednavatel 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 serverů či infrastruktury Poskytovatele. Za závažné porušení povinností Objednavatele je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu služby či produktu.

4.6. Objednavatel se zavazuje provozovat služby tak aby nebyly v rozporu se zákony nebo dobrými mravy. Stránky a aplikace s obsahem v rozporu se zákony nebo dobrými mravy nejsou povoleny ani za podmínky přístupu chráněného heslem. Porušení tohoto článku opravňuje Poskytovatele k pozastavení či zrušení veškerých služeb poskytovaných Objednavateli bez náhrady.

4.7. Objednavatel je povinen uvést při sjednání služby či produktu 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 včasného a řádného 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 či produktu Objednavatelem, uplatní Objednavatel reklamaci služby neprodleně po jejím zjištění prostřednictvím klientského rozhraní (NETHOST-KLIENT), nebo ve výjimečných případech e-mailovým nebo telefonickým kontaktem na non-stop službu Poskytovatele.

4.10. Objednavatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou při užívání poskytnuté služby či produktu. 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 Objednavatelem, 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 a produkty Poskytovatele (např. administrátoři, dodavatelé, klienti a další 3. strany). Ve smyslu výkonu práv a povinností Objednavatele dle těchto VOP se pohlíží na jednání takového Uživatele, jako by se jednání dopustil Objednavatel sám. Objednavatel se zavazuje vyvinout účinné úsilí k zabránění zneužití služeb ze strany Uživatelů a návštěvníků jím provozovaných aplikací.

4.12. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli všechny úkony související s poskytováním služby a produktu, které Poskytovatel provede na požádání Objednavatele a které svým charakterem přesahují rozsah služeb uvedených ve Specifikaci služby či produktu. Cenu úkonu stanoví ceník Poskytovatele nebo hodinová sazba Poskytovatele.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel se zavazuje zřídit sjednanou službu a poskytnout produkt dle smlouvy na základě splnění smluvních podmínek Objednavatelem (zejména úhrada ceny či zálohy).

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

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

5.4. Poskytovatel je povinen začít řešit požadavek na technickou podporu zadaný Objednavatelem v reakční době do 24 hodin v případě, že Objednavatel má k danému serveru, kterého se požadavek týká, sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele a v reakční době do 48 hodin, pokud k danému serveru, kterého se požadavek týká, službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele nemá sjednanou.

5.5. Poskytovatel je v případě serverů, u kterých má Objednavatel sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele, povinen začít řešit výpadek na těchto serverech v reakční době do 1 hodiny v běžné provozní době technické podpory Poskytovatele a do 4 hodin mimo tuto provozní dobu. V případě serverů, u kterých Objednavatel nemá sjednanou službu Správa serverů včetně předplacených hodin práce techniků Poskytovatele začne Poskytovatel řešit výpadek v reakční době do 2 hodin v běžné provozní době technické podpory Poskytovatele a do 4 hodin mimo tuto provozní dobu.

5.6. 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.).

5.7. Poskytovatel je povinen zabezpečovat poskytovanou službu a produkt 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.

5.8. Poskytovatel je oprávněn omezit či úplně pozastavit poskytování služby či produktu v případě, že tím odvrátí vznik nebo zabrání trvání škody Poskytovateli nebo 3. stranám. (zejména omezování ostatních Uživatelů při využívání sdílených atributů nebo služeb, bezpečnostní rizika jako je phishing apod.). Poskytovatel v takovém případě až do doby sjednání nápravy Objednavatelem neporušuje své povinnosti dle čl. 5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služby a produktu také v případě, že uživatel ze serveru rozesílá spam, útočí na jiné servery, stane se součástí botnetu, nebo jakkoliv porušuje zákony České republiky.

5.9. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečně vzniklou škodu, kterou způsobí zanedbáním svých povinností vyplývajících ze smlouvy nebo z těchto VOP, a to maximálně do výše 200% měsíční ceny služby sjednané za běžné období.

5.10. Poskytovatel v rámci produktu Rozšířená ochrana domén nese Odpovědnost za doménu, tedy za škodu na doméně vzniklou chybou dodavatele, která není omezena výší 200% měsíční ceny služby, ale výší odpovědnosti definovanou přímo vlastnostmi pro jednotlivé úrovně ochrany domény STANDARD, PREMIUM a PRO v nabídce prezentované na www.nethost.cz. Definovanou odpovědnost Poskytovatele za doménu lze uplatnit pouze u domén s koncovkami .cz, .sk, .eu, .com, .org a .net. a pouze pro domény, u nichž je aktivovaná automatická obnova i předřazená expirace na období minimálně 2 roky.

5.11. Poskytovatel smí užít email a telefon Objednavatele pro poskytování informací technické, marketingové a obchodní povahy.

6. Cena služby a platby

6.1. Cena služby a produktu je stanovena nabídkou Poskytovatele zveřejněnou na webu společně s nabídkou či popisem služby a produktu, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

6.2. Není-li uvedeno jinak, je cena vždy uvedena za jednotlivé periodicky se opakující období. Toto období je minimální účtovanou jednotkou. V případě, že Objednatel sjednané služby a produkty v daném období zčásti či plně nevyužije, není tím dotčena jeho povinnost hradit cenu služby a produktu dle bodu 4.2 ani povinnost dodržet ustanovení o výpovědní lhůtě na základě ustanovení 1.4, 3.1, 3.5, 7.6, 7.5, 7.1 a 7.4 není-li ve smlouvě, dodatku nebo příloze uvedeno jinak.

6.3. Cenu služby a produktu hradí Objednavatel vždy předem, nebo prostřednictvím kreditu (NETHOST-KREDIT), není-li dohodou Smluvních stran stanoveno jinak.

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

6.5. Je-li to uvedeno v nabídce, může si Objednavatel zvolit periodu placení služeb a produktů (měsíční, čtvrtletní, roční apod.) a využívat s tím spojená případná zvýhodnění.

6.6. V případě předčasného ukončení služby ze strany Objednavatele nevzniká nárok na vrácení uhrazených částek. Poskytovatel může dle svého uvážení nabídnout poměrnou část jako kredit na své další služby a produkty.

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

6.8. Prodlení úhrady ceny služby a produktu, nebo opakované porušování splatnosti faktur a výzev k zaplacení je považováno za zásadní porušení povinností Objednavatele.

6.9. Poskytovatel má právo po předchozím upozornění Objednatele přerušit poskytování služby a produktu, pokud je Objednavatel v prodlení s úhradou ceny služby a produktu. V případě přerušení poskytování služby a produktu z důvodu neuhrazení ceny Objednavatelem, neodpovídá Poskytovatel za škodu vzniklou ztrátou dat a ztrátou dostupnosti provozovaných aplikací. Povinnost uhradit cenu služby a produktu Objednavatelem za období do doby zrušení či ukončení služby tímto není dotčena.

6.10. Cena služeb a produktů poskytnutých nad rámec smlouvy se řídí ceníkem Poskytovatele uvedeného v nabídce. Nejsou-li dané služby a produkty uvedeny v nabídce, vychází se z obecných ceníků a hodinové sazby Poskytovatele.

6.11. Poskytovatel může Objednavateli poskytnout nadstandardní cenové zvýhodnění některých služeb a produktů. Takové zvýhodnění je zpravidla vázáno na závazek odběru zvýhodněné služby a produktů, včetně služeb a produktů s nimi funkčně svázaných, po definované minimální dobu. Nedodrží-li Objednavatel svůj závazek odběru zvýhodněné služby či produktu, včetně funkčně svázaných služeb a produktů, po definované minimální dobu, nebo pokud odběr zvýhodněných a funkčně svázaných služeb ještě před uplynutím definované minimální doby omezí, snížením parametrů, rozsahu apod., zaniká nárok na nadstandardní cenové zvýhodnění i zpětně. Objednavatel je tedy povinen uhradit Poskytovateli zpětně rozdíl mezi standardní a zvýhodněnou cenou odebraných zvýhodněných služeb. Po dohodě Poskytovatele a Objednavatele lze v průběhu definované minimální doby odběru zvýhodněných a funkčně svázaných služeb a produktů změnit jejich parametry či typ, při zachování stejné či vyšší hodnoty odebíraných služeb a produktů.

6.12. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran valorizovat (procentuálně upravit) ceny poskytovaných služeb a produktů podle míry inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem. Valorizaci je Poskytovatel povinen oznámit Objednavateli písemně předem.

6.13. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran promítnout do ceny služby Server housingu změnu cen elektrické energie. Poskytovatel může až 60 % ceny služby Server housingu, která je přímo vázaná na cenu elektrické energie, navýšit dle růstu indexu spotřebitelských cen elektrické energie. Tuto úpravu cen je Poskytovatel povinen oznámit Objednavateli písemně předem.

6.14. Poskytovatel je oprávněn 1x ročně bez dalšího ujednání smluvních stran promítnout do ceny služeb závislých na dodávkách třetích stran změny cen těchto subdodávek. Poskytovatel je povinen takovou změnu oznámit Objednavateli písemně předem.

6.15. Jestliže v daném období dojde k nedodržení garantovaných parametrů služby (zejména dostupnosti služby) ze strany Poskytovatele vzniká Objednavateli právo uplatnit nárok na snížení ceny služby dle příslušného produktového klíče za dané období ve výši stanovené smlouvou nebo nabídkou Poskytovatele.

6.16. 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.

6.17. Dnem úhrady Objednavatelem je den přijetí platby na účet Poskytovatele.

7. Trvání, změny a zánik smluvního vztahu

7.1. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření smlouvy v písemné nebo elektronické podobě, prostřednictvím webu s nabídkou či popisem služby a produktu, nebo okamžikem schválení závazné objednávky Objednavatelem Poskytovatelem, zřízením testovacího nebo mezitímního provozu služby a produktu do doby uzavření řádné smlouvy, počátkem využívání služeb a produktů Poskytovatelem Objednavatelem, nebo jednostrannou akceptací podmínek příslušné služby, akceptací VOP, realizací platby či zálohové platby za služby a produkty, nebo jiným způsobem, včetně ústně uzavřené smlouvy.

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

7.3. V případě smluvního vztahu uzavřeného na dobu určitou musí být ukončení smluvního vztahu potvrzeno Objednavatelem Poskytovateli písemně, v listinné podobě, nebo formou elektronické zprávy zaslané na kontaktní e-mail, v období 7 kalendářních dnů před koncem smluvního období. Neučiní-li tak Objednavatel, má Poskytovatel za to, že zájem Objednavatele o poskytované služby a produkty trvá a smluvní vztah pokračuje, mění se automaticky na smluvní vztah uzavřený na dobu neurčitou.

7.4. Smlouvu je možné ukončit po uplynutí stanovené minimální doby písemnou výpověď zaslanou druhé straně 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.

7.5. V případě, že jedna strana poruší své povinnosti zásadním způsobem, může druhá strana podat výpověď smlouvy s měsíční výpovědní lhůtou. Za zásadní porušování svých povinností se vedle taxativně vyjmenovaných případů považuje opakované porušování povinností nezásadním způsobem ve 3 po sobě jdoucích obdobích.

7.6. Při ukončení smluvního vztahu je nezbytné respektovat délku periodicky opakujícího se období dle bodu 3.3. VOP, která je minimální časovou jednotkou poskytování služeb a produktů.

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

8. Garance dostupnosti služeb SLA

8.1 Pokud měsíční provoz služeb bude z prokazatelné viny Poskytovatele nižší než 100 %, není-li v příslušné smlouvě o poskytování služeb či produktů sjednáno jinak, má Objednavatel nárok na náhradu škody formou slevy z měsíčního poplatku za služby. Slevu lze uplatnit pouze v případě výpadků služeb, které byly prokazatelně způsobeny ze strany Poskytovatele, tj:

- slevu může Objednavatel uplatnit v případě, že Poskytovatel nedodrží parametry sjednané služby;

- za výpadek je považováno každé nedodržení parametrů služby delší než 15 minut v jednom kuse;
- přerušení poskytování služeb na základě předchozího oznámení není považováno za výpadek;
- právo na uplatnění slevy je založeno na řádném a podloženém oznámení Objednavatele;
- sleva bude Objednavateli poskytnuta formou snížení ceny služby dotčené výpadkem v následujících obdobích;

8.2 Výše slevy za výpadky služeb

Měsíční provoz služeb (%)	Měsíční výpadek (%)	Sleva (%)
99,99	0,01	0,00
99,90	0,10	5,00
99,50	0,50	10,00
99,00	1,00	15,00
98,00	2,00	20,00

Sleva se vypočítá jako uvedené procento z průměrné měsíční ceny výpadkem dotčených služeb za poslední 3 měsíce.

9. Reklamacce

9.1 V případě, že se Objednavatel domnívá, že poskytované služby a produkty 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 info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“. Z důvodu objektivního posouzení a zjištění aktuálních informací je Objednavatel povinen uplatnit reklamaci do 7 dnů od vzniku reklamované skutečnosti.

9.2. Reklamaci vyúčtování služeb a produktů, či reklamaci fakturace je Objednavatel povinen uplatnit do 7 kalendářních dnů od doručení vyúčtování, daňového dokladu, faktury nebo výzvy k zaplacení služeb a produktů a to e-mailem zaslaným na adresu info@nethost.cz nebo prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele „NETHOST-KLIENT“.

9.3. Objednavatel je při uplatňování reklamacce povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Současně je povinen Poskytovateli předložit identifikaci či doklad o poskytnuté službě a produktu – stejnopis objednávky, fakturu, výzvu k platbě apod.

9.4. Reklamaci Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě.

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

10. Výluky

10.1. Na výpadky a bezpečnostní incidenty vzniklé v příčinné souvislosti s používáním zastaralých, již nepodporovaných a neaktualizovaných systémů a software Objednavatelem nelze aplikovat odpovědnost Poskytovatele ani garance SLA.

10.2. Na výpadky i bezpečnostní problémy zapříčiněné výlučně chybami či problémy 3. stran, ať už jde o subdodavatele Poskytovatele či subjekty zapojené na popud a z rozhodnutí Objednavatele, nelze aplikovat odpovědnost Poskytovatele.

10.3. Plnění parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem v přímé návaznosti na subdodávky 3. stran je považované za plnění zcela v souladu s požadovanými parametry služeb, pokud je plněno na úrovni 90 % 3. stranou dodávaných parametrů a vyšší.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 8. 2025.

11.2. Tyto VOP mají větší právní sílu než ostatní ujednání o poskytování služby a produktu sjednané mezi Objednavatelem a Poskytovatelem, pokud se nejedná o právní vztah založený na základě jiného specifického smluvního ujednání. Případný spor bude řešen přednostně dle těchto VOP, pouze skutečnosti, které nejsou ošetřeny v těchto VOP, se řídí ostatními ujednáními mezi Poskytovatelem a Objednavatelem.

11.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně změnit specifikaci služeb i tyto VOP uveřejněním nového znění na svém webu a společně s nabídkou služeb a produktů.

11.4. Vzhledem k neexistenci praktických kvantitativních a kvalitativních měřítek kvality poskytovaných služeb a produktů, či provedených SW a HW prací, je pro potřeby řešení sporu souvisejících s poskytováním služeb a produktů Poskytovatele Objednavateli je Smluvními stranami dohodnuto následující:

- V případě sporu, kdy smluvní strany nejsou v termínu do 60 dnů od zahájení sporu (uplatnění/neuznání reklamace, vznesení požadavku na náhradu škody, nebo z jiných důvodů) schopny dosáhnout dohody, dohodly smluvní strany, že spor bude řešen rozhodčím řízením. Rozhodce bude v případě konkrétního sporu vybrán oboustrannou dohodou smluvních stran.
- neakceptace VOP nebo zpochybnění smlouvy ze strany Objednatele, mají za následek automatické vyloučení zodpovědnosti za škody ze strany Objednatele stejně jako neúhrada smluvních závazků více jak dvojnásobek lhůty splatnosti.
- V případě nevyřešení sporu prostřednictvím rozhodce, rozhodne o výsledku sporu soud.

Aktualizováno 1. 8. 2025