



---

## **smluvní dokumenty**

**všeobecné obchodní podmínky**

# Všeobecné obchodní podmínky

## Definice pojmů

1. „Dodavatel“ je společnost AIKEN s.r.o., IČO 24698440, zapsaná pod spisovou značkou C 166988 vedenou u rejstříkového soudu v Praze, která zde vystupuje jako právnická osoba podnikající podle zákona 455/1991 Sb. (živnostenský zákon), případně podle dalších zákonů, jde-li o podnikání, které není živností, a poskytující zboží, služby a licence pro užívání autorských děl za podmínek dohodnutých ve smlouvě.
2. „Navrhovatel“ je fyzická nebo právnická osoba, která činí nebo učinila kroky směřující k uzavření smlouvy s dodavatelem.
3. „Odběratel“ je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s dodavatelem smlouvu (smlouvu o zhotovení díla, kupní smlouvu, smlouvu o poskytování služeb, licenční smlouvu apod.), na základě které jí vznikly práva a povinnosti vůči dodavateli.
4. „Smlouva“ je některá ze smluv uzavíraných mezi dodavatelem a odběratelem – smlouva o dílo, smlouva licenční, kupní, mandátní, komisionářská, o kontrolní činnosti, nebo některá jiná smlouva, anebo formální kombinace více smluv. Může být uzavřena písemně i jinou formou, zejména formou elektronické komunikace nebo konkludentně, pokud je taková forma ze zákona přípustná.
5. „Všeobecné obchodní podmínky“ („VOP“) jsou tyto všeobecné obchodní podmínky. Jsou nedílnou součástí smlouvy.
6. „Technické podmínky“ („TP“) je soubor technických parametrů služeb poskytovaných dodavatelem. Jsou přílohou smlouvy, pokud to v daném případě má význam. Mohou být nahrazeny jinak pojmenovaným dokumentem obdobné povahy.
7. „Základní ceník“ („ZC“) je ceník, podle kterého se počítá smluvní odměna pro dodavatele, není-li výše odměny dohodnuta jinak. Je přílohou smlouvy, pokud to v daném případě má význam.
8. „Kalkulace“ je postup, kterým je určena celková odměna pro dodavatele, včetně dílčích položek a celkové částky. Je přílohou smlouvy, pokud to v daném případě má význam.
9. „Software“ („SW“) je počítačový program, který je autorským dílem podle zákona 121/2000 Sb.
10. „Software s otevřeným zdrojovým kódem“ („OSS“) je software, jehož licenční podmínky zaručují oprávněnému uživateli přístup ke zdrojovému kódu.
11. „Svobodný software“ („FSW“) je software, jehož licenční podmínky zajišťují rovnocenná práva autorovi i všem ostatním osobám, které budou software užívat v souladu s licenčními podmínkami. Každý program, který patří do kategorie FSW, patří vždy současně i do kategorie OSS.
12. „Internet“ je veřejná datová síť, fungující na bázi technologií popsaných v dokumentech

RFC, (především v těch, které jsou označeny jako Internet Standard nebo Standard). Smluvní ujednání může za Internet považovat i neveřejné sítě, které jsou k síti Internet připojeny.

13. „Request For Comments“ („RFC“) je soubor standardů, doporučení a informativních textů vydávaných mezinárodní organizací Internet Engineering Task Force. Dokumenty RFC označené jako internetové standardy (Internet Standard) nebo standardy (Standard) jsou z hlediska těchto OP závazné.
14. „Obsahové komunikační služby“ jsou služby související s komunikací prostřednictvím datových sítí, které nejsou podnikáním v elektronických komunikacích podle zákona 127/2005 Sb.

### ***Všeobecná ustanovení***

15. Tyto obchodní podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a odběratelem, bez ohledu na formu, kterou byla smlouva uzavřena.
16. Pro konkrétní typ smlouvy platí tyto VOP tak, že ustanovení, která pro daný typ smlouvy nemají právní váhu, se na tuto smlouvu nevztahují.
17. Jednotlivé podmínky sjednané přímo ve smlouvě mají přednost před těmito VOP. Smlouva může kterékoli ustanovení VOP zrušit nebo změnit, může také stanovit nová práva a povinnosti smluvních stran.
18. Tyto podmínky se nevztahují na plnění poskytovaná samostatně (bez vztahu k jiným službám) zdarma nebo na základě sponzorské či darovací smlouvy, a dále na veřejný i neveřejný zkušební provoz a podobné situace.
19. Není-li výslovně dohodnuto jinak, je smlouva pro obě strany vždy nevýhradní.
20. Obě smluvní strany ručí za to, že údaje uvedené ve smlouvě jsou úplné, přesné a pravdivé. Změnu kontaktní adresy nebo jiných podstatných údajů je nutno druhé smluvní straně oznámit do 14 kalendářních dnů.

### ***Počítání času***

21. Pro počítání časových okamžiků se používá středoevropský čas, v době platnosti „letního času“ potom středoevropský letní čas. Při využití časových okamžiků pro výpočet časových úseků se časové okamžiky ve středoevropském letním čase přepočítávají na čas středoevropský, aby byla dodržena zásada shodné délky úseků bez ohledu platnost letního času.
22. Pro počítání časových úseků platí, že 1 kalendářní měsíc má 30 dní a 1 kalendářní rok má 365 dní. Pokud však úsek začíná prvního dne v měsíci, trvá 1 kalendářní měsíc do posledního dne daného měsíce (včetně). Pokud úsek začíná 1. ledna, trvá 1 kalendářní rok do 31. prosince (včetně). Smlouva může počítání časových úseků upravit odlišně.

## ***Účinnost podmínek***

23. Tyto VOP vstupují v účinnost ke stanovenému dni. Do jejich účinnosti se nově vzniklé smluvní vztahy řídí podle předchozích VOP.
24. Smluvní vztahy se řídí vždy těmi VOP, které byly platné v okamžiku uzavření smlouvy. Dodavatel je oprávněn vydat nové VOP, je však povinen o tom odběratele informovat nejméně 1 kalendářní měsíc před jejich účinností. Nesouhlasí-li odběratel s novými VOP, je oprávněn ukončit smluvní vztah výpovědí účinnou k okamžiku účinnosti nových VOP, a to bez sankcí. Odběratel má v případě takové výpovědi nárok na vrácení částky zaplacené za plnění, které neobdržel.
25. Je-li některé ustanovení VOP v rozporu s právními předpisy, pozbývá platnost pouze toto ustanovení, zbývající část VOP zůstává v platnosti.
26. Aktuálně účinné VOP jsou vždy k dispozici u dodavatele, a to jak v písemné formě, tak ve formě elektronické, včetně formy s dálkovým přístupem. Je-li smlouva uzavírána písemnou formou, obdrží odběratel jeden stejnopis VOP.

## ***Rozhodné právo, soudní příslušnost***

27. Smlouva se uzavírá podle práva České republiky a Evropské unie.
28. Příslušným soudem je místně příslušný soud v České republice; nelze-li toto splnit, je příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 1.

## ***Nabídky dodavatele***

29. Všechny veřejné i neveřejné nabídky učiněné dodavatelem se považují za nezávazné, pokud je dodavatel výslovně neoznačí za závazné.
30. Nezávazné nabídky nelze považovat za veřejný příslib.
31. Informace poskytnuté dodavatelem adresně navrhovateli mají závazný charakter, ale pouze v okamžik, kdy byly poskytnuty. Pokud dodavatel takové informace označí slovy „jen pro informaci“, nejsou tyto informace závazné.

## ***Uzavření smlouvy***

32. Smlouva se uzavírá na návrh navrhovatele. Uzavření smlouvy je projevem svobodné a vážně míněné vůle obou smluvních stran. Obě smluvní strany prohlašují, že smlouvu neuzavírají v tísní, pod nátlakem nebo za mimořádně nevýhodných podmínek.
33. Na uzavření smlouvy nemá žádná ze stran právní nárok, neurčuje-li zákon jinak.
34. Smlouva může mít písemnou nebo jinou formu; pokud zákon požaduje pro daný případ formu písemnou, může mít smlouva pouze tuto formu.

35. Písemnou smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky a lze ji vypovědět pouze písemnou výpovědí. Smlouvu uzavřenou prostředky dálkové komunikace lze vypovědět stejnou formou, jakou byla uzavřena, anebo písemně.
36. Smlouva může mít podobu záznamu na nosiči informací. Požaduje-li zákon písemnou formu, musí smlouva v podobě záznamu na nosiči informací splňovat podmínky zákona pro použití této podoby. Neurčuje-li zákon formu smlouvy, může mít smlouva takovou podobu, se kterou souhlasí obě smluvní strany.
37. Před uzavřením smlouvy (s výjimkou smluv, kde odběratel za plnění platí předem) a kdykoli během trvání smlouvy je dodavatel oprávněn v souladu s právními předpisy provést dotaz do registrů dlužníků a v případě evidence nesplácených závazků odepřít navrhovateli uzavření smlouvy, resp. vypovědět smlouvu s odběratelem.

### ***Smluvní plnění***

38. Dodavatel dodá odběrateli zboží, službu či autorské dílo v množství, čase a kvalitě dohodnutých ve smlouvě. Plnění může být rozděleno do více dílčích plnění, přičemž lze určit podmínky uplaňované jednotlivě nebo souhrnně.
39. Dodávka zboží je splněna předáním oprávněné osobě odběratele, předáním k přepravě poštovní či dopravní službě nebo uložení na dohodnuté místo. Požádá-li odběratel o změnu způsobu dodání zboží nebo místa předání či uložení oproti podmínkám dohodnutým ve smlouvě, má dodavatel nárok na náhradu dodatečných nákladů.
40. Dodávka služby nebo autorského díla je splněna poskytnutím služby na dohodnutém místě. Požádá-li odběratel o změnu místa plnění a dodavatel s touto změnou souhlasí, má dodavatel právo na náhradu dodatečných nákladů. Pokud je autorské dílo poskytováno prostřednictvím hmotného nosiče, jsou pravidla stejná jako pro dodávku zboží.
41. Dodávka softwaru je splněna poskytnutím datového nosiče (disketa, CD-ROM, flash paměť apod.), poskytnutím dálkového přístupu (zejména prostřednictvím Internetu) k počítači, odkud může odběratel software získat, anebo poskytnutím údajů, které zajistí funkčnost softwaru, který odběratel nějakým způsobem získal od dodavatele. Požádá-li odběratel o změnu způsobu plnění, má dodavatel právo na náhradu dodatečných nákladů.
42. Je-li plněním poskytnutí softwaru s otevřeným zdrojovým kódem nebo svobodného softwaru, má odběratel právo na získání zdrojových kódů k tomuto SW. Pro tuto dodávku platí stejná pravidla jako pro dodávku SW. Není-li určeno jinak, poskytne dodavatel zdrojové kódy stejným způsobem jako příslušný SW.

### ***Smluvní odměna***

43. Za smluvní plnění zaplatí odběratel dodavateli odměnu (cenu), ve výši a v termínu, na kterých se smluvní strany dohodnou. Součástí odměny jsou i náhrady nákladů vzniklých změnou podmínek plnění, a to i v případech, kdy takové náhrady nebyly výslovně

sjednány, avšak na ně má dodavatel podle VOP nárok.

44. Není-li výše odměny dohodnuta, použije se pro výpočet odměny Základní ceník, který je nedílnou součástí smlouvy. Podle ZC se počítají také náhrady nákladů v případech, kdy nebyly předem dohodnuty.
45. Lze-li výši odměny určit již při uzavírání smlouvy, musí být uvedena ve smlouvě nebo v Kalkulaci. Měnit takto určenou cenu lze jen se souhlasem obou smluvních stran – to se netýká oprávněných náhrad nákladů.
46. Nelze-li výši odměny předem určit, stanoví se odhad, který se uvede (stejným způsobem jako pevně určená cena) ve smlouvě nebo v Kalkulaci. Skutečná výše může být nižší než odhad, nebo vyšší až o 20 %. Větší navýšení se smí provést jen se souhlasem odběratele.
47. Zjistí-li dodavatel během plnění smlouvy, že z důvodů, které nemůže ovlivnit, musí být výše odměny vyšší o více než 20 % oproti odhadu, je oprávněn toto zvýšení provést; je však povinen neprodleně uvědomit odběratele a prokázat důvody k takovému navýšení.
48. Zjistí-li dodavatel během plnění smlouvy, že z důvodů, které nemůže ovlivnit, musí být výše odměny vyšší než byla původně dohodnutá pevná výše, je oprávněn cenu zvýšit; je však povinen neprodleně uvědomit odběratele a prokázat důvody k takovému navýšení.
49. Jsou-li na určité plnění vázány poplatky určené zákonem (zejména autorské poplatky, poplatky za likvidaci odpadů apod.), dodavatel je buď zahrne přímo do ceny (a pak je již samostatně neuvádí) nebo je uvede zvlášť. Nejsou-li tyto poplatky explicitně uvedeny, má se za to, že jsou již zahrnuty v ceně.
50. Smluvní strany se mohou dohodnout na hrazení odměny formou protislužby (barterový obchodní vztah). Pro účetní a daňové účely se cena vyjádří v peněžní formě.

## **Placení odměny**

51. Odměna dodavateli je splatná v termínu dohodnutém ve smlouvě. Není-li tento termín určen, je odměna splatná 14 kalendářních dnů od okamžiku předání výzvy k úhradě (faktury).
52. Smluvní strany mohou sjednat placení po splátkách nebo zálohově.
53. Forma úhrady je hotově nebo převodem na bankovní účet. Jiné formy úhrady může odběratel použít jen se souhlasem dodavatele.
54. Odměna placená v hotovosti se považuje za zaplacenou v okamžiku předání hotovosti dodavateli. Částka odměny se pro účely platby matematicky zaokrouhluje na nejbližší hodnotu, kterou lze vyjádřit platnými hotovostními platidly.
55. Odměna placená převodem na bankovní účet se považuje za zaplacenou v okamžiku připsání částky na účet dodavatele.
56. Věci předávané odběrateli v rámci kupní smlouvy jsou až do plného zaplacení majetkem

dodavatele. Odběratel není oprávněn je před zaplacením dále prodat nebo jinak převést na jinou osobu, použít jako zástavu za přijatý závazek nebo jiným způsobem právně zatížit.

57. Pokud je dohodnuta platba předem nebo zálohová platba, není dodavatel povinen zahájit plnění dříve, než je platba provedena, a nepovažuje se to za prodlení dodavatele.
58. Při prodlení odběratele v placení přísluší dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý započatý den prodlení. Tím není dotčen nárok dodavatele na náhradu případné škody.
59. V případě vymáhání pohledávky dodavatele za odběratelem právní cestou má dodavatel nárok na náhradu veškerých vzniklých nákladů, zejména nákladů na soudní či jiné zákonné poplatky, právní zastoupení, poštovné, cestovné, náklady na tisk, kopírování a ověřování dokumentů apod.
60. Při prodlení odběratele v placení za poskytnutí licence k užití autorského díla je dodavatel oprávněn zakázat odběrateli užívání díla až do plného zaplacení a případně provést i technická opatření zamezující neoprávněnému užití díla.
61. Je-li odběratel v prodlení s placením více než 2 měsíce, je dodavatel oprávněn poskytnout (v souladu s právními předpisy) údaje o odběrateli nebankovním registrům dlužníků.
62. Je-li dohodnuto placení ve splátkách, má dodavatel právo požadovat splacení celé dlužné částky, a to v případě, že je odběratel v prodlení s placením více než 1 měsíc, nebo pokud se dodavatel hodnověrným způsobem dozví, že je schopnost odběratele plnit své závazky podstatně ohrožena.
63. Dodavatel je oprávněn pohledávku vůči odběrateli prodat jiné osobě nebo pověřit jinou osobu jejím vymáháním.

### ***Daňové podmínky***

64. Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Není-li určeno jinak, jsou veškerá poskytovaná plnění zdaňována základní sazbou daně.
65. Dodavatel může výzvu k platbě (fakturu) kombinovat s daňovým dokladem. Může však také vystavit pouze výzvu k platbě, která není daňovým dokladem (zejména u dodávek placených předem) a daňový doklad vystavit až po provedení úhrady.
66. Při dodávkách s místem plnění ve členských státech Evropské unie se postupuje podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty a podle daňových předpisů platných v zemi plnění.
67. Při dodávkách s místem plnění mimo členské státy Evropské unie je zdanění a vystavení dokladů určeno dvoj- nebo vícestrannými dohodami o zdanění, uzavřenými mezi Českou republikou a státem, do kterého se plnění poskytuje.

68. Při pochybnostech o místu plnění (cílovém státu dodávky) se postupuje, jako kdyby šlo o plnění poskytované do České republiky.

### ***Obsahové komunikační služby***

69. Mezi obsahové komunikační služby patří zejména:

- a) publikování dat (webhosting)
- b) elektronické pošty (e-mail)
- c) datových úložišť a přístupu k nim
- d) vzdáleného přístupu
- e) přenosu rychlých zpráv (instant messaging)
- f) distribuovaných výpočtů
- g) proudového přenosu dat (streaming)
- h) virtuálních privátních sítí (VPN)
- i) adresářů a vyhledávacích systémů
- j) týmové práce v reálném čase
- k) jiné obsahové služby

70. Není-li dohodnuto jinak, používá se pro určení ceny OKS samostatný Ceník obsahových komunikačních služeb („COKS“). Pokud nelze v daném případě použít, cena se určí pomocí Základního ceníku.

71. Pro vydávání nového COKS platí stejná pravidla jako pro vydávání nových VOP. V případě, že se však ceny služeb pouze snižují nebo se zvětšuje rozsah služeb nebo se přidávají služby nové, je dodavatel vydat nový ceník bez předchozího oznámení. Odběrateli v takovém případě nevzniká nárok na výpověď smlouvy bez sankcí ke dni účinnosti nového COKS.

72. Parametry poskytovaných služeb a jejich kvalita jsou uvedeny ve specifikaci konkrétních služeb nebo v ceníku. Parametry a kvalita mohou být též dohodnuty jinak, ale musí být vždy uvedeny ve smlouvě – nejsou-li uvedeny, platí to, co je uvedeno ve specifikaci odpovídající služby.

73. Pro vydání nové samostatné specifikace služby platí stejná pravidla jako pro vydávání nových VOP. V případě, že se však pouze zvyšuje kvalita nebo rozsah služeb nebo se přidávají služby nové anebo se mění název jedné či více služeb, je dodavatel oprávněn vydat novou specifikaci i bez předchozího oznámení. Odběrateli v takovém případě nevzniká nárok na výpověď smlouvy bez sankcí ke dni účinnosti nové specifikace.

74. Není-li určeno jinak, fyzické cesty přenosu dat volí dodavatel nebo provozovatelé datových sítí, na kterých jsou služby poskytovány. Snahou dodavatele je vždy zvolit optimální cestu z hlediska sledovaných kvalitativních hledisek konkrétní služby.
75. Pokud není služba specifikována jako isochronní, nezaručuje dodavatel maximální dobu přenosu jednotkového množství dat od zdroje k cíli.
76. Dodavatel může některé služby označit za služby se ztrátou dat. U takových služeb není zaručen přenos všech jednotkových množství dat. Konkrétní míru ztrátovosti uvádí specifikace dané služby.
77. U služeb publikování dat dodavatel poskytuje odběrateli prostor pro uložení dat o dohodnuté velikosti, dálkový přístup k těmto datům prostřednictvím datových sítí a související služby. Velikost poskytnutého prostoru, parametry přístupu (datové toky, přenosové limity apod.), rozsah souvisejících služeb a úroveň kvality jsou uvedeny ve specifikaci konkrétní služby. Za související služby se považují zejména služba technické podpory, databázové služby, poskytování softwaru, autentizace a autorizace, elektronického podpisu atd. Dodavatel neodpovídá za data uložená odběratelem na technických prostředcích dodavatele.
78. U služeb elektronické pošty dodavatel poskytuje odběrateli prostor pro uložení příchozích zpráv elektronické pošty, přístup k těmto zprávám a související služby. Za související služby se považují zejména služba technické podpory, databázové služby, poskytování softwaru, autentizace a autorizace, elektronického podpisu atd.
79. U služeb datových úložišť a přístupu k nim dodavatel poskytuje odběrateli prostor v datovém úložišti, přístup k tomuto úložišti a související služby. Data mohou být uložena formou datových souborů, databáze nebo jiným způsobem. Za související služby se považuje zejména provádění manipulačních operací nad daty, zpracování dat, vyhledávání v datech, poskytování softwaru, autentizace a autorizace atd.
80. U služeb vzdáleného přístupu dodavatel odběrateli zajišťuje prostřednictvím datových sítí vzdálený přístup k počítačům nebo jiným technickým zařízením připojeným přímo nebo nepřímo k těmto sítím. Vzdáleným přístupem se rozumí možnost uživatele na dálku ovládat příslušná zařízení a sledovat v reálném čase jejich činnost. Dodavatel neručí za to, jakým způsobem odběratel tyto služby využívá. Pokud se však dozví, že se odběratel pokoušel opakovaně neoprávněně přistupovat k cizím zařízením, je oprávněn odběratel v této činnosti zabránit technickými prostředky.
81. U služeb přenosu rychlých zpráv dodavatel zajišťuje odběrateli přenos krátkých rychlých zpráv prostřednictvím datových sítí nebo mezi logickými objekty v rámci jednoho funkčního celku (počítače, počítačového programu, služby apod.). Součástí služeb může být i signalizace stavu připojení uživatelů ke službě, zajištění výměny různých informací poskytnutých jednotlivými uživateli apod. Odběratel může v rámci technických možností konkrétní služby přenášet i jiná data.
82. U služeb distribuovaných výpočtů dodavatel zajišťuje pro odběratel výpočetní výkon na fyzických nebo logických výpočetních uzlech a přenos dat výpočetními uzly prostřednictvím datových sítí. Součástí služeb může být též úložný prostor pro data a

různé související služby (monitoring, směrování, analýzy apod.).

83. U služeb proudového přenosu dat (též „streamingu“) dodavatel zajišťuje pro odběratele přenos dat v neohrazeném proudu (nemusí být určen začátek a konec přenosu). Může poskytovat i související služby, např. vyvažování zátěže, monitoring, analýzy apod. Dodavatel neručí za obsah dat přenášených proudovým způsobem. Není-li specifikováno jinak, jsou služby proudového přenosu dat považovány za služby se ztrátou dat (bez záruky přenesení všech dat).
84. U služeb virtuálních privátních sítí dodavatel zajišťuje pro odběratele funkcionalitu virtuální privátní sítě pro bezpečný přenos dat. Virtuální privátní sítě (VPN) se rozumí takový přenos dat mezi počítači (a obdobnými zařízeními), který se pro tyto počítače tváří jako přenos v rámci místní sítě, avšak probíhá prostřednictvím datových sítí (včetně veřejných) s podmínkou zajištění důvěrnosti přenášených dat. Dodavatel zajišťuje bezpečnost přenosu dat (šifrování, autentizace, autorizace) na specifikované úrovni a poskytuje záruku na dodržení této úrovně. Není však odpovědný za škody vzniklé úspěšným útokem hrubou silou nebo zanedbáním zásad bezpečné práce s VPN na straně uživatelů. Dodavatel neručí za využití VPN a není oprávněn sledovat komunikaci v této síti, s výjimkou měření průtoku dat a dalších obdobných technických parametrů v zájmu zajištění provozu a kvality sítě.
85. U služeb adresářů a vyhledávacích systémů dodavatel poskytuje odběrateli přístup do adresářů různého druhu, s možností ukládat a měnit informace a vyhledávat v nich. Mohou být poskytovány i související služby. Za adresáře se zde považují zejména adresáře osob, počítačů, informačních zdrojů, autorských děl apod., poskytované například komunikačními protokoly LDAP, DNS, DHCP a podobně.
86. U služeb týmové práce v reálném čase dodavatel poskytuje odběrateli prostředky k současné práci více uživatelů nad stejnými daty, synchronizaci nad těmito daty, řešení kolizí, sledování změn atd. Součástí služeb může být i poskytnutí úložného prostoru pro data, prostředků pro autentizaci a autorizaci, šifrování dat, zálohování apod.
87. Odběratel nesmí služby využívat k úmyslnému šíření nevyžádaných obchodních sdělení nebo nebezpečného softwaru. Je také povinen činit přiměřená preventivní opatření proti neúmyslnému šíření takových dat.
88. Odběratel nesmí využívat služby ke zveřejňování informací, které jsou v rozporu s platným právním řádem České republiky. Dozví-li se dodavatel hodnověrným způsobem o protiprávnosti zveřejněných informací, je oprávněn i bez souhlasu odběratele zamezit veřejnému přístupu k takovým informacím nebo tyto informace odstranit ze svých zařízení.
89. V rámci ochrany proti zakázanému užití služeb a proti ohrožení uživatelů a datové sítě, je dodavatel oprávněn provádět technickou analýzu přenášených zpráv nebo jiných dat. Při zjištění, že se jedná o zakázané užití služby nebo o nebezpečná data (zejména nevyžádaná obchodní sdělení, zprávy určené k neoprávněnému získání přístupových informací, škodlivý programový kód apod.), je dodavatel oprávněn tato data značkovat, odstraňovat nebo odmítat jejich přijetí na své technické prostředky. Technická analýza a jiná manipulace s daty se provádí hardwarovými nebo softwarovými prostředky a není

při tom narušena důvěrnost dat.

90. Dodavatel je oprávněn pozastavit poskytování služby nebo tuto službu v nezbytném rozsahu omezit odběrateli, který, byť neúmyslně, šíří prostřednictvím služby nevyžádaná obchodní sdělení nebo nebezpečný software („závadný stav“), do doby, než odběratel uvede své technické a programové prostředky do stavu, ve kterém je této činnosti zamezeno. Po oznámení odběratele o uvedení jeho prostředků do takového stavu dodavatel co nejdříve (nejpozději do 1 pracovního dne) provede ověření stavu využití služby a pokud již závadný stav netrvá, neprodleně obnoví poskytování služby v plném rozsahu.
91. O pozastavení nebo omezení služeb dodavatel uvědomí odběratele nejméně 24 hodin předem. To neplatí v případě, kdy činnost odběratele vážně ohrožuje fungování technických zařízení dodavatele nebo datové sítě.
92. Z hlediska určení časového plnění sledovaných kvalitativních ukazatelů je rozhodující, po jakou dobu byla v rozhodném období poskytována příslušná služba ve smlouvené kvalitě. Časové úseky v rozhodném období, kdy služba poskytována nebyla nebo jen ve snížené kvalitě, se označují jako „výpadky služby“. Není-li dohodnuto jinak, výpadky kratší než 5 minut, pokud celkem netvoří více než 1 % délky rozhodného období, se do celkové doby výpadků nezapočítávají. Mezi výpadky se nezapočítávají též servisní výluky.
93. Dodavatel může přerušit poskytování OKS po dobu servisní výluky. Rozlišuje se „plánovaná servisní výluka“ (pro provádění běžné údržby, aktualizací, změn konfigurace apod.) a „havarijní servisní výluka“ (řešení poruchového stavu, bezpečnostního problému apod.). Výluka může být rozdělena do několika částí v rámci tzv. servisního okna (označeného začátku a konce výluky) nebo se týkat v určitých časových úsecích jen některých služeb. Pro určení celkové doby výluky je rozhodující součet časových úseků (v rámci servisního okna), kdy byla mimo provoz alespoň jedna služba využívaná odběratelem.
94. Plánovaná servisní výluka trvá maximálně 4 hodiny, probíhá přednostně v nepracovní dny nebo v době od 22 do 6 hodin. Mezi plánovanými servisními výlukami nesmí uběhnout kratší doba než 14 dnů. Plánovaná servisní výluka musí být odběrateli oznámena s předstihem nejméně 7 kalendářních dnů.
95. Havarijní servisní výluka trvá maximálně 4 hodiny, probíhá přednostně v nepracovní dny nebo v době od 22 do 6 hodin, pokud to není na závadu zajištění provozu služeb. Mezi havarijními servisními výlukami nesmí uběhnout kratší doba než 7 dnů a součet doby jejich trvání nesmí překročit 12 hodin v kalendářním roce. Havarijní servisní výluka musí být odběrateli oznámena s předstihem nejméně 24 hodin.
96. Specifikace služby nebo smlouva může podrobnosti servisních výluk upravit odlišně. Výluka nesplňující uvedené podmínky se považuje za výpadek služby. Pokud však výluka nesplňuje podmínky pouze délkou trvání, považuje se za výpadek služby pouze část přesahující maximální dohodnutou dobu trvání výluky.
97. Odběratel smí k využití OKS používat pouze technická zařízení splňující podmínky uložené právním řádem České republiky. Dodavatel má právo odepřít poskytnutí služby v

případě, že by odběratel používal zařízení nesplňující tyto podmínky. Odběratel smí k využití služeb používat pouze technické a programové prostředky splňující podmínky specifikované v dokumentech řady RFC – Request For Comments (vydávaných organizací IETF) označených jako „Standard“ nebo „Internet Standard“. Dodavatel neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu svých služeb v případě, že odběratel používá programy a zařízení nesplňující tyto podmínky.

98. Pro služby nestandardizované IETF platí podmínky definované jinými autoritami činnými v oblasti počítačových a komunikačních sítí, například World Wide Web Consortium. Lze dohodnout jiné podmínky; nestane-li se tak, použijí se podmínky určené v ostatních dokumentech řady RFC (přednostně ty, které jsou označeny jako Proposed Standard), lze-li je použít.
99. Odběratel je povinen při využití služeb dodržovat licenční podmínky softwaru, jehož prostřednictvím služby využívá. Nezáleží přitom, zda se jedná o programy dodané dodavatelem či získané jinou cestou. Dodavatel neručí za nefunkčnost nebo sníženou kvalitu svých služeb v případě, že odběratel používá programy v rozporu s licenčními podmínkami.
100. Přenášená data jsou považována za důvěrná a dodavatel se zavazuje neposkytnout třetí osobě přístup k těmto datům, s výjimkou případů určených zákonem. Odběratel však bere na vědomí, že při nešifrovaných přenosech ve veřejných datových sítích nelze zajistit důvěrnost komunikace, identitu odesílatele ani originalitu dat, protože data jsou přenášena v otevřeném tvaru a dodavatel nemá možnost zajistit důvěrnost, ověření totožnosti odesílatele ani ochranu proti pozměnění dat. Při požadavcích na zajištění těchto požadavků nabídne dodavatel odběrateli obdobnou službu, která požadavky splňuje, nebo mu doporučí postup, jakým je lze zajistit beze změny služby.
101. U služeb, v jejichž specifikaci je uvedeno zajištění důvěrnosti dat, totožnosti odesílatele a ochrany dat proti cizímu zásahu, dodavatel za tyto skutečnosti ručí. Není však odpovědný za škody způsobené tzv. útokem hrubou silou nebo porušením povinností odběratele.
102. Dodavatel smí zaznamenávat a uchovávat provozní a lokalizační data jen pro:
  - a) účely určené zákonem
  - b) technické zajištění přenosu
  - c) technickou analýzu provozu, ochranu sítí a služeb
  - d) udržení a zvyšování technické kvality
  - e) fakturační a reklamační účely
  - f) účely marketingové analýzy
  - g) statistické účely
103. Provozní a lokalizační data smějí být uchovávána jen po dobu nezbytně nutnou pro daný

účel. Anonymizovaná data (bez vazby na jednotlivé odběratele a uživatele) může dodavatel uchovávat a zpracovávat po libovolnou dobu.

104. Data pro účely marketingové analýzy jsou uchovávána a zpracovávána se souhlasem odběratele. Tento souhlas odběratel dává uzavřením smlouvy o poskytování služeb, může ho však kdykoli odvolat. Právo dodavatele na marketingové využití anonymizovaných údajů tím zůstává nedotčeno.
105. Data pro statistické účely konkrétních odběratelů dodavatel uchovává po celou dobu trvání smluvního vztahu. Není-li dohodnuto jinak, může však zničit taková data v případě, že jsou starší než 1 rok, pokud odběratel nepožádá o jejich uchování po delší dobu.
106. Není-li ve specifikaci služby nebo ve smlouvě určeno jinak, platí následující časové úseky:
- a) rozhodné období pro posouzení kvality služby 1 kalendářní měsíc
  - b) období pro účtování služeb 1 kalendářní měsíc
  - c) období pro účtování služeb s pevnou výší platby 1 kalendářní rok
107. Pro počítání času je rozhodující časový údaj dodavatele. Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby se tento údaj co nejvíce blížil časovému údaji národního časového etalonu.

## **Záruka za plnění**

108. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění v dohodnutém množství, čase a kvalitě. Nesplnění těchto podmínek se považuje za vadu v plnění. Záruka se nevztahuje na vady způsobené odběratelem nebo příčinami, které dodavatel nemohl ovlivnit (živelní katastrofa, teroristický útok, válečný stav apod.).
109. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené vadou v plnění, nejde-li o škody přímo na dodávaném zboží nebo službě nebo nestanoví-li zákon jinak.
110. Na dodané zboží se vztahuje záruka v délce 24 měsíců – pokud je však stanovená životnost zboží kratší, trvá záruční lhůta pouze po dobu této definované životnosti. Dodavatel může stanovit, že určité zboží má záruční dobu delší.
111. Na původní autorská díla dodavatele se vztahuje záruka v délce 6 měsíců. Pro poskytnutá autorská díla třetích osob je záruční doba určena specificky podle jednotlivých případů – není-li takto určena, činí záruční doba 6 měsíců.
112. Na dodávky svobodného softwaru se žádná záruka nevztahuje, neurčí-li dodavatel jinak. Odběratel bere na vědomí, že tento software používá na vlastní nebezpečí a že jeho užití je podmíněno bezvýhradným souhlasem s licencí k tomuto softwaru. K užití svobodného softwaru má odběratel stejně hodnotné právo jako dodavatel a toto užití je neomezené k jakémukoli účelu.
113. Pokud dodavatel poskytne odběrateli odvozené nebo souborné dílo, jehož součástí je

svobodný software, vztahuje se záruka pouze na ty části, které svobodným softwarem nejsou. Pro zbývající části platí podmínky jako pro svobodný software.

114. Na poskytnutí služeb se vztahuje záruka, kterou je třeba uplatnit do 6 měsíců od okamžiku, kdy došlo k události, pro kterou se záruka uplatňuje.
115. Dodavatel neručí za snížení kvality nebo výpadky ve fungování OKS, které jsou způsobeny příčinami na straně odběratele, poruchami v datových sítích (pokud se nejedná o poruchy v síti nebo části sítě, kterou provozuje dodavatel nebo třetí osoba výhradně pro potřeby dodavatele), vlivem přírodních sil (zemětřesení, povodeň, sopečná činnost apod.), teroristickou činností, válečným stavem nebo jinou příčinou, kterou dodavatel nemůže ovlivnit.
116. Z hlediska hodnocení stavu datové sítě není rozhodující výsledek testování obecným diagnostickým nástrojem (ping, traceroute apod.) ani aktuální kvalita jiných služeb poskytovaných na téže síti a/nebo tomtéž zařízení či programu. Dodavatel může zajišťovat monitoring stavu a funkce služeb třetí osobou. Pokud dodavatel neurčí jinak, nejsou výsledky tohoto monitoringu rozhodující pro hodnocení kvality služeb.

## **Reklamacce**

117. Při zjištění vady v plnění, na niž se vztahuje záruka, je odběratel oprávněn zahájit reklamační řízení. Reklamační řízení se zahajuje oznámením dodavateli, a to osobně, písemně nebo jiným způsobem, a to neprodleně poté, co se odběratel o vadě dozvěděl. Toto oznámení musí obsahovat přesné označení plnění, specifikaci vady a veškeré další informace, které mohou vést k co nejlepšímu vyřešení reklamacce.
118. Místem uplatnění reklamacce je provozovna nebo místo podnikání dodavatele. Dodavatel může označit další místa, kde lze reklamacce uplatňovat. Také může vyřizováním reklamací pověřit jiné osoby, a to i jen pro některé druhy zboží, služeb nebo autorských děl.
119. Jde-li o reklamaci zboží, je odběratel povinen předat vadné zboží dodavateli k posouzení vady.
120. Dodavatel odběrateli potvrdí přijetí oznámení o reklamaci (a případně též přijetí vadného zboží), a to stejnou formou, jakou oznámení přijal. Od okamžiku přijetí začíná běžet reklamační lhůta, která činí 30 kalendářních dnů.
121. Dodavatel rozhodne o oprávněnosti reklamacce v co nejkratší lhůtě. Pokud reklamaci vyhodnotí jako oprávněnou, sdělí ihned tento fakt odběrateli a oznámí mu též způsob vyřešení.
122. Při řešení oprávněné reklamacce zboží je vada odstraněna, jde-li o vadu odstranitelnou. Jde-li o vadu neodstranitelnou, lze reklamaci vyřešit (v závislosti na rozhodnutí odběratele) poskytnutím přiměřené slevy, výměnou zboží za bezvadné nebo zrušením smlouvy a vrácením zaplacené ceny odběrateli.
123. Při řešení oprávněné reklamacce služby nebo autorského díla je vada odstraněna

bezvadným poskytnutím služby či díla v nejkratší technicky možné lhůtě, pokud má takové poskytnutí smysl. Pokud takové poskytnutí není možné, je odběratel oprávněn požadovat poskytnutí přiměřené slevy.

124. Jde-li o vadu v softwaru, považuje se za bezvadné poskytnutí díla též předání tzv. záplaty odběrateli. Záplatou se zde rozumí software, který odstraní reklamovanou vadu a současně nevyžaduje zvláštní technické či znalostní nároky na své použití.
125. Jde-li o vadu v poskytování OKS a délka poskytování služeb v rozhodném období po odečtení výpadků nedosáhne smluvené úrovně, má odběratel právo na snížení ceny za služby. Není-li určeno jinak, snižuje se cena za každé započaté procento nedodržené délky o 5 % z ceny za rozhodné období; při nedodržení délky o 10 a více procent je služba v daném období zdarma.
126. Shledá-li dodavatel reklamaci jako neoprávněnou, zamítne ji a oznámí to neprodleně odběrateli. Pokud jde o neoprávněnou reklamaci zboží, je odběratel povinen toto zboží odebrat od dodavatele do 30 kalendářních dnů. Na žádost odběratele mu ho dodavatel může také poslat na dobírku na náklady odběratele.
127. Za zboží neodebrané ve lhůtě specifikované VOP po neoprávněné reklamaci je odběratel povinen zaplatit dodavateli skladné ve výši 10 Kč/den, nejsou-li náklady na uskladnění vyšší. Při neodebrání do 180 kalendářních dnů po lhůtě určení VOP se zboží stává majetkem dodavatele – tím není dotčen nárok dodavatele na skladné.
128. Dodavatel může (při neoprávněné reklamaci) v zájmu dobrých obchodních vztahů poskytnout slevu z ceny plnění, a to zejména v případech, kdy sice nebyly splněny podmínky pro oprávněnost reklamace, ale odběratel mohl přesto pocítit újmu.

## **Osobní údaje**

129. Dodavatel se zavazuje udržovat v tajnosti osobní údaje získané v souvislosti s plněním smlouvy. Provádět jejich zpracování nebo je předávat třetím osobám je oprávněn (kromě případů určených zákonem), jen je-li to nezbytně nutné pro plnění smlouvy nebo odběratel s takovým zpracováním souhlasí. Poskytnutý souhlas se zpracováním může odběratel kdykoli odvolat.
130. Dodavatel hlásí Úřadu pro ochranu osobních údajů veškeré skutečnosti, které mu zákon v tomto ohledu ukládá.
131. Dodavatel smí zasílat odběrateli obchodní sdělení jen v případě, že s tím odběratel předem souhlasí. Odběratel může souhlas kdykoli odvolat. Dodavatel však může odběrateli zasílat sdělení technického a provozního charakteru, například informace o výlukách, změnách technických parametrů, změnách obchodních podmínek a specifikací atd.
132. Dodavatel je oprávněn podmínit uzavření smlouvy ověřením totožnosti osoby, která s dodavatelem smlouvu uzavírá. Rovněž je oprávněn ověřovat totožnost a vztah k odběrateli všech osob, které s ním vstupují v kontakt jménem odběratele, a to zejména v případech, kdy mu není známa jejich oprávněnost přijímat plnění nebo jinak

vystupovat jménem odběratele.

## **Obchodní tajemství, obchodní a ochranné známky**

133. Podrobnosti uzavřené smlouvy (všechny údaje kromě označení smluvních stran, seznamu poskytovaných služeb a délky trvání smluvního vztahu) jsou obchodním tajemstvím. Jejich šíření je podmíněno souhlasem druhé smluvní strany, s výjimkou případů vymezených zákonem.
134. Obě smluvní strany mají právo uvádět existenci smluvního vztahu, včetně označení poskytovaných služeb a délky trvání vztahu a základních kontaktních informací o druhé smluvní straně, ve svých referencích. Jiné informace však smějí uvádět jen po předchozím souhlasu druhé smluvní strany.
135. Smluvní strany se mohou dohodnout, že pod obchodní tajemství budou spadat i údaje, které pod něj VOP jinak nezařazují.
136. Odběratel smí obchodní a ochranné známky dodavatele používat bez jeho souhlasu výhradně pro účely související s označením dodavatele a jím poskytovaných služeb. Smí tak činit pouze způsobem, který nepoškozuje dobré jméno dodavatele a nemůže vyvolat nebezpečí záměny. Odběratel nesmí bez souhlasu dodavatele použít jeho obchodní jméno a obchodní a ochranné známky v jakékoli souvislosti se službami nebo produkty odběratele. Tím se rozumí především vkládání do názvů produktů a služeb odběratele nebo jeho uvádění v takové souvislosti, že by mohlo dojít k nebezpečí záměny.

## **Bezpečnostní podmínky**

137. Přístupová hesla a jiné obdobné údaje, které odběratel od dodavatele obdrží (jak přímo, tak z prostředků dodavatele), je nutno uchovávat v tajnosti a neumožnit jejich prozrazení jiným osobám. Dodavatel neručí za škody způsobené únikem těchto informací, pokud ho sám nezavinil.
138. Dodavatel chrání přístupová hesla a podobné údaje jednosměrným zašifrováním (proto je nelze později poskytnout ani odběrateli). Pokud to z technických důvodů není možné, zajistí srovnatelnou ochranu jiným způsobem.
139. Dodavatel je povinen zajistit ochranu přístupových hesel a podobných údajů před neoprávněným nakládáním dalšími osobami. Toto zajistí vnitřním předpisem pro své zaměstnance, resp. smluvně pro své dodavatele služeb.
140. Odběratel je povinen v rámci plnění smlouvy používat šifrovací mechanismy určené dodavatelem. Dodavatel může technicky umožnit též použití jiných mechanismů, avšak neručí za škody způsobené jejich použitím. Zejména se to týká délky šifrovacích klíčů při šifrovaných přenosech dat, kdy dodavatel neručí za škody způsobené použitím kratšího klíče.
141. Pokud má služba nebo její součást více verzí s různou bezpečnostní kvalitou, je odběratel povinen užívat službu s kvalitou nejvyšší. Dodavatel neručí za škody vzniklé použitím

služeb s nižší bezpečnostní kvalitou.

142. Při příjmu zprávy opatřené elektronickým podpisem od smluvní strany je přijímající smluvní strana povinna tento podpis ověřit. Nesouhlasí-li podpis, uvědomí o tom ihned odesílající smluvní stranu a informace ve zprávě považuje za neplatné.

### ***Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy***

143. Od smlouvy mohou smluvní strany odstoupit, pokud tak stanoví zákon nebo byla tato možnost výslovně dohodnuta. Pokud při odstoupení odběratele již začalo plnění ze strany dodavatele, má dodavatel nárok na náhradu vzniklých nákladů.
144. Smlouvu mohou smluvní strany vypovědět, pokud tak stanoví zákon nebo byla tato možnost výslovně dohodnuta. Není-li dohodnuto jinak, trvá výpovědní lhůta 1 kalendářní měsíc a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po vypovězení smlouvy. Pokud smlouvu vypoví odběratel a jde o službu placenou předem, nevzniká odběrateli nárok na vrácení části zaplacené ceny, nestanoví-li smlouva nebo VOP jinak.
145. Odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy musí mít stejnou formu, jakou byla smlouva uzavřena, nebo musí být písemná. Za doručenou druhé smluvní straně se považuje okamžikem převzetí od strany vypovídající smlouvu nebo od poštovní nebo dopravní služby, anebo marným uplynutím lhůty 15 dnů od dne, kdy se poštovní nebo dopravní služba poprvé pokusila výpověď doručit.
146. Dodavatel je oprávněn vypovědět smlouvu, pokud již není způsobilý poskytovat služby podle této smlouvy, nebo odběratel vstoupil do likvidace nebo konkursu. Výpovědní doba činí 30 kalendářních dnů, není-li dohodnuta jiná délka. U předem placených služeb má odběratel nárok na vrácení odpovídající části zaplacené ceny.
147. Dodavatel může vypovědět smlouvu též v případě, že odběratel poruší některé ustanovení této smlouvy. Výpovědní lhůta je 30 kalendářních dnů a odběrateli nevzniká nárok na vrácení části předem zaplacené ceny. V případě zvláště hrubého nebo opakovaného porušení smlouvy odběratelem je dodavatel oprávněn vypovědět smlouvu s účinností okamžikem doručení odběrateli (bez výpovědní lhůty).
148. Zvláště hrubým porušením smlouvy odběratelem se rozumí úmyslné poškození zařízení dodavatele, úmyslné narušení provozu datové sítě, zveřejnění dat porušujících zákon, zneužití služeb k rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení, a další činnosti s výrazným negativním dopadem na dodavatele, datové sítě nebo jiné uživatele těchto sítí.
149. Není-li dohodnuto jinak, poskytuje dodavatel OKS až do konce výpovědní lhůty. Po jejím skončení dodavatel neručí za přístupnost dat odběratele uložených na zařízeních dodavatele.
150. Dodavatel je oprávněn převést poskytování některých nebo všech služeb na jinou osobu. Veškerá práva a povinnosti dodavatele vyplývající ze smlouvy přecházejí na tuto novou osobu. Dodavatel je povinen o tom odběratele uvědomit nejméně 30 kalendářních dnů předem a dodavatel má právo v této lhůtě smlouvu bez sankcí vypovědět s účinností k okamžiku přechodu poskytování na novou osobu. U služeb placených předem v takovém

případě vrátí dodavatel odběrateli odpovídající část zaplacené ceny.

## ***Rámcová smlouva***

151. Rámcovou smlouvou se rozumí smlouva uzavřená podle těchto podmínek, která však nestanovuje přímo konkrétní plnění. Konkrétní plnění jsou dohodnuta později na základě jednotlivých objednávek odběratele a jejich potvrzení dodavatelem.
152. Při objednávání je odběratel povinen uvést, že jde o objednávku v rámci uzavřené rámcové smlouvy. Pokud tak neučiní, rozhodne dodavatel podle charakteru objednávky, zda se na objednané plnění rámcová smlouva vztahuje – pokud rozhodne, že nikoli, může plnění odmítnout nebo postupovat, jako kdyby rámcová smlouva uzavřena nebyla.
153. Rámcovou smlouvu může kterákoli smluvní strana kdykoli vypovědět, nebylo-li dohodnuto jinak. Výpovědní lhůta činí 1 kalendářní měsíc a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po vypovězení smlouvy.
154. Pokud by plnění na základě objednávky podle rámcové smlouvy přesahovalo konec výpovědní lhůty, dokončí dodavatel plnění podle podmínek dohodnutých v této smlouvě. Pokud by však plnění začínalo po skončení výpovědní lhůty, je dodavatel oprávněn plnění odmítnout nebo postupovat, jako kdyby rámcová smlouva nebyla uzavřena.

## ***Zvláštní ustanovení o veřejných zakázkách***

155. Pokud se na odběratele vztahuje zákon č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, postupuje se podle těchto VOP jen v případě, že to není v rozporu se zákonem.
156. „Předpokládanou hodnotou“ podle § 13 zákona 137/2006 Sb. je cena nabídnutá dodavatelem. Neurčí-li dodavatel cenu přímo, je určena podle ustanovení VOP uvedených v části Smluvní odměna.
157. Není-li dohodnuto jinak, dodavatel souhlasí s tím, že údaje poskytnuté odběrateli (s výjimkou citlivých osobních údajů) mohou být poskytovány v souladu se zákonem 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

## ***Účinnost podmínek***

158. Tyto všeobecné obchodní podmínky se vydávají dne 15. 7. 2010 s okamžitou účinností.