

Smlouva o správě a provozu webových stránek

I. Smluvní strany

Smluvními stranami jsou:

Softmedia s.r.o., Komenského 264/5, Hradec Králové 500 03, IČ: 9506977

na straně jedné jako Provozovatel (dále jen Provozovatel), objednatel služeb uvedený na objednávce na straně druhé (dále jen Zákazník):

II. Doba trvání smlouvy

Smlouva o poskytování webhostingových služeb (dále jen Smlouva) se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak nebo speciálními smluvními podmínkami k vybraným službám stanoveno jinak. Délka trvání smlouvy je určena volbou délky fakturačního období ze strany Zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou, jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby.

III. Uzavření smlouvy

Smlouva nabývá platnosti uzavřením objednávky nebo okamžikem přijetí (akceptace) řádné a úplné objednávky služby ze strany Zákazníka Provozovatelem a nabývá účinnosti dnem, kdy je na bankovní účet Provozovatele přijata sjednaná a identifikovatelná platba (se správným variabilním symbolem) vyplývající z uskutečněné objednávky Zákazníka.

Pro uzavření smlouvy dle těchto VOP mohou být použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran.

Jestliže je pro zajištění služby provozovatelem nutné, aby Zákazník k objednavce doložil další náležitosti vyplývající ze specifikace jednotlivých služeb nebo aby Zákazník provedl nějaký úkon (například odsouhlasení), nabývá Smlouva účinnosti jedině, pokud jsou všechny tyto náležitosti ze strany Zákazníka kumulativně splněny.

Splněním všech náležitostí nabývá tato Smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem účinnosti se všemi důsledky, které jsou uvedeny v této Smlouvě a s ní souvisejícími dokumenty, a to se všemi dopady a důsledky, které k podobným případům nepsaných smluv nebo na dálku uzavřených smluv předpokládá platný právní řád České republiky. Uzavřením smlouvy se Provozovatel a Zákazník zavazují k dodržování této Smlouvy a veškerých dalších smluvních podmínek, které jsou nedílnou součástí objednávky zvolené služby Provozovatele Zákazníkem.

IV. Související dokumenty

Tato Smlouva a obchodní vztah z ní vyplývající se řídí především Všeobecnými smluvními podmínkami provozu webhostingových služeb Provozovatele v aktuálním znění a případnými speciálními smluvními podmínkami pro jednotlivé služby či jejich dodatky nebo písemnými dodatky k této Smlouvě, a dále zejména Obchodním a Občanským zákoníkem České republiky v platném znění se všemi souvisejícími dodatky.

V. Odstoupení od smlouvy

Obě smluvní strany mají právo od této Smlouvy kdykoli odstoupit.

Všeobecné smluvní podmínky provozu webhostingových služeb:

Následující ujednání jsou všeobecně platnými Všeobecnými smluvními podmínkami provozu webhostingových služeb Provozovatele pro využívání všech služeb (dále jen Podmínky), které nabízí Provozovatel svým Zákazníkům, a týkají se veškerých obchodních vztahů mezi Provozovatelem a Zákazníkem vzniklých na základě Smlouvy o poskytování webhostingových služeb.

I. Smluvní strany

a) Provozovatel

Provozovatelem služby je :

Softmedia s.r.o., Komenského 264/5, Hradec Králové 500 03, IČ: 9506977

na straně jedné jako Provozovatel (dále jen Provozovatel) a objednatel služeb na straně druhé (dále jen Zákazník). Smluvní strany jsou blíže specifikovány Všeobecnými smluvními podmínkami provozu služeb Provozovatele.

b) Zákazník

Zákazníkem společnosti může být jakákoliv fyzická osoba způsobilá k právním úkonům nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře řádnou Smlouvu, tedy nejčastěji vyplní objednávku některé z nabízených služeb Provozovatele na Internetových stránkách Provozovatele a následně řádně a úplně vyplněnou objednávku (dále jen Objednávka) odešle prostřednictvím on-line formuláře Provozovateli nebo uzavře Smlouvu o poskytování Internetových služeb webhostingu s Provozovatelem jiným způsobem. Tyto Podmínky v aktuálním znění včetně případných dodatků či rozšíření jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Internetových služeb webhostingu (dále jen Smlouva), která je mezi Zákazníkem a Provozovatelem uzavřena dokončením a odesláním Objednávky služeb ze strany Zákazníka Provozovateli a řádným provedením úhrady (se správným variabilním symbolem) objednaných služeb ze strany Zákazníka na bankovní účet Provozovatele.

Dokončením objednávky Zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění se Smlouvou, Podmínkami a všemi podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky Provozovatele. Zákazník i Provozovatel jsou povinni v průběhu trvání Smlouvy dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, těchto Podmínek a dalších podmínek v případě, že jsou součástí zákazníkem objednané služby.

Pokud je ze strany Zákazníka vůle převést odpovědnost pro komunikaci a zadávání úkonů na jinou fyzickou osobu v rámci společnosti, je nutné tuto změnu potvrdit od aktuálního jednatele, či nadřízeného.

II. Objednávka

1. Akceptace Objednávky se pro nové služby dává najevo podpisem Objednávky a doručení na email nebo adresu Poskytovatele. Pokud se služba prodlužuje na další fakturační období, za Akceptaci Objednávky a prodloužení stávající smlouvy se považuje zaplacení výzvy k platbě, či faktury na další období.
2. Podpisem Objednávky Uzavřením Smlouvy dává Zákazník najevo svůj souhlas a porozumění s tím, že je povinen do Objednávky a případných dalších formulářů či listin uvádět pouze pravdivé a aktuální údaje o sobě a v případě jejich změny je povinen bez zbytečného odkladu provést nebo řádným způsobem zajistit jejich aktualizaci v databázi Provozovatele. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel není nijak zodpovědný za jakékoliv škody finančního, materiálního či duševního charakteru, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku uvedení neplatných a/nebo neaktuálních údajů do databáze Provozovatele, a že není oprávněn náhradu jakékoli takto

vzniklé škody na Provozovateli vymáhat.

3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není oprávněn uzavírat Smlouvu s Provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu k tomu třetí strana nedala předem písemný souhlas. Zákazník nese plnou zodpovědnost za veškeré objednávky, změny a úpravy, které byly provedeny z jeho administračního rozhraní nebo s použitím jemu přidělených přihlašovacích údajů do této administrace. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany Provozovatele, a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami.
4. Provozovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval objednávku služby nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících záznamů a služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám Provozovatel. Za zneužití těchto údajů ze strany Provozovatele nemůže být považováno jejich zaslání Zákazníkovi na jím uvedený kontaktní e-mail po zřízení služby, ani jejich opětovné zaslání či sdělení Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení požádá a bude dostatečným způsobem ověřena oprávněnost jeho požadavku.
5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu Provozovatel bude na kontaktní e-mail zasílat obchodní sdělení a informace o novinkách ve své nabídce, a zároveň s tím, že Provozovatel může použít informace o Zákazníkovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) pro své marketingové účely. Jedná se především o uvedení Zákazníka v referencích Provozovatele včetně možného výňatku z e-mailové korespondence.

III. Zpracování a ochrana osobních údajů

1. Správce je ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)(dále jen GDPR) správcem osobních údajů a zpracovatel je ve vztahu k správci zpracovatelem svěřených osobních údajů.
2. Provozovatel poskytuje Zákazníkovi datový prostor pro účely uložení dat v rámci systému WordPress, a to na serverech, které pronajímá Softmedia s.r.o.. Součástí dat Uživatele mohou být též osobní údaje jiných fyzických osob (subjektů údajů). Ve vztahu k těmto osobním údajům vystupuje Provozovatel jako zpracovatel osobních údajů. Správcem těchto osobních údajů je sám Zákazník. Ve smyslu čl. 28 GDPR uzavírají správce a zpracovatel (Softmedia) Smlouvu o zpracování osobních údajů, která je k dispozici [zde](#).

IV. Provoz

1. Provozovatel zajistí provoz služeb vždy s nejvyšším úsilím na zajištění jejich maximální dostupnosti a využitelnosti. Provozovatel zajistí u všech nabízených služeb nonstop servis a dohled. V případě úplné nebo částečné nefunkčnosti služby zajistí Provozovatel v rámci svých možností bez zbytečného odkladu znovuobnovení funkčnosti s ohledem na Typ zákaznické podpory. Pokud není ve specifikaci služby uvedeno jinak, neposkytuje k ní Provozovatel bezplatný zkušební provoz. Součástí poskytovaného servisu je možnost obrátit se svými dotazy, požadavky, či připomínkami na Poskytovatele.
2. Provozovatel komunikuje se Zákazníkem především prostřednictvím e-mailu či telefonu. Zákazník s Provozovatelem komunikuje běžnou e-mailovou poštou, běžnou listovní poštou či telefonu s ohledem na typ zákaznické podpory, kterou Zákazník u své služby využívá. Provozovatel může pro zajištění požadavku Zákazníka zejm. jakéhokoli zásahu do Zákazníkova uživatelského účtu a/nebo v něm evidovaných služeb, vyžadovat ze strany Zákazníka autorizovaný způsob komunikace nebo zaslání žádosti doporučeným dopisem s úředně ověřeným podpisem Zákazníka. V případě nedodržení nutné autorizace má Provozovatel právo požadavek na změnu odmítnout.
3. Pro vybrané služby Provozovatel zajišťuje jejich on-line monitoring. K údajům z monitoringu má on-line přístup každý Zákazník, který si o něj zažádá. Provozovatel si vyhrazuje právo operativně provádět nutné zásahy na své síti a na svém hardwarovém a softwarovém vybavení, jejichž pomocí provoz služeb zajišťuje. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě zjištění jakéhokoli závažného problému (např. požár atp.), který ohrožuje osoby a/nebo funkčnost provozovaných služeb a/nebo sítě, má Provozovatel právo okamžitě a zcela zastavit provoz poskytovaných služeb tak, aby bylo možné bez zbytečného odkladu odstranit příčinu problému. Zároveň má Provozovatel právo v případě takovéto situace informovat Zákazníka o všech skutečnostech až po zajištění bezpečnosti osob a provozu.
4. V případě přerušení nebo nefunkčnosti služby v rozsahu delším, než je stanoveno u jednotlivých služeb na Internetových stránkách Provozovatele, nemá Zákazník nárok na náhradu škod souvisejících s jakýmkoliv výpadkem nebo přerušením provozu poskytovaných služeb, ale má pouze nárok na stanovenou kompenzaci pronájmu webhostingových služeb neuskutečněného provozu. Rozsah kompenzace za neuskutečněný provoz je omezen (maximální částka kompenzace je shodná s měsíčním poplatkem), a je určen jako poměrná sleva z provozního poplatku a to v rozsahu, který poměrně odpovídá rozsahu neuskutečněného provozu. Kompenzace může mít po dohodě mezi Provozovatelem a Zákazníkem jinou formu. Na kompenzaci Zákazník nemá nárok, pokud z jeho strany nebyly řádně a včas

uhrazeny všechny poplatky za veškeré Zákazníkovi poskytované služby Provozovatelem, Smlouva je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, nebo Zákazník písemně prokazatelným způsobem neprovede reklamaci nefunkčnosti služby nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.

5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel nenese žádnou zodpovědnost (a proto neposkytuje kompenzace) za poruchy v provozu služeb, které prokazatelně sám nezpůsobil, zejména poruchy a odstávky: způsobené technickým nebo jiným problémem některého subdodavatele, vyplývající z problémů, které způsobuje některý ze Zákazníků Provozovatele, jejichž příčinou je vyšší moc.
6. Provozovatel neručí Zákazníkům ani třetím osobám za žádné ztráty finančního, materiálního nebo jiného charakteru, způsobené nefunkčností nebo přerušením poskytované služby, poškozením nebo ztrátou dat či poškozením serverů, software nebo hardware. Služba poskytovaná prostřednictvím sítě Internetu sama o sobě vylučuje (vzhledem k technické podstatě Internetu) možnost jakékoli záruky na vlastní provoz, tedy například dosažitelnosti webových stránek z kteréhokoli místa připojení, doručitelnosti e-mailů, zajištění provozu Internetového připojení a zachování soukromí.

V. Odstávky

1. Provozovatel si vyhrazuje právo provést u každé služby plánovanou odstávku. Odstávka slouží především k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbě, opravám či výměně hardware a/nebo jiných technických zařízení nutných k provozu dané služby. Pokud Provozovatel předpokládá nutný zásah do hardware nebo software strojů, na kterých je některá z nabízených služeb provozována, nebo které s provozem služby bezprostředně souvisejí, a pokud tento zásah omezí funkčnost služby v jednorázovém rozsahu delším než 30 minut, tak tuto plánovanou odstávku Provozovatel oznámí adekvátním způsobem nejpozději 12 hodin před jejím započítáním. Za adekvátní způsob se považuje zaslání těchto informací na kontaktní e-mail Zákazníka.
2. Provozovatel provede odstávku v nejkratší možné míře a pokud možno v době nižšího provozu, tedy především v nočních hodinách, o víkendech či svátcích. Z takto provedených odstávek Zákazníkovi v případě předem hlášené odstávky nevzniká žádný nárok na jakoukoli náhradu neuskutečněného provozu ani případných souvisejících škod.

VI. Vyloučení z provozu

1. Provozovatel bez předchozího prokazatelného písemného souhlasu neposkytuje služby Zákazníkům, kteří jednají tak, že nabízejí obsah, sdílejí obsah nebo stahují obsah, který je v rozporu s právním řádem České republiky a/nebo platnými mezinárodními úmluvami, kterými je příslušná země vázána, kterým porušují autorská, patentová, průmyslová nebo jiná podobná práva kterým dochází k nelegálnímu získávání nebo šíření software (a jiných počítačových programů) za účelem distribuce (úplatné nebo neúplatné) tohoto nelegálně získaného nebo distribuovaného software třetím osobám (například warez, crack a podobná zaměření), který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam, přičemž je z provozu vyloučeno i provozování služeb Zákazníkům, kteří jsou spojování a publikování v souvislosti s pojmem spam, který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci serverů (nevhodně napsané skripty, nevhodně zvolené indexy databází, chaty, download servery, erotický a porno obsah stránek, úložiště dat apod.), který nesouvisí s vlastní prezentací který přetěžuje infrastrukturu a přípojně linky nebo hardware Poskytovatele nebo případně jiných osob, který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě Internet nebo ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jakýchkoliv jiných uživatelů sítě Internet (například prostřednictvím virů, generátorů hesel apod.), který lze označit jako hudební, zvukové, obrazové, filmové a jiné podobné soubory, k nimž Zákazník nemá oprávnění nebo autorská práva či jiná práva k jejich šíření a distribuci, který obsahuje jakékoli informace, poškozující dobré jméno Provozovatele a/nebo jeho pracovníků a Zákazník jej šíří bez písemného svolení Provozovatele který je součástí poskytované služby Zákazníkovi přičemž zákazník nemá od Provozovatele písemné svolení k poskytování služby nebo její části třetím osobám který může vzbudit dojem, že Zákazník jedná jménem některé ze společností, provozovatelů, nebo služeb Provozovatele, přestože není oprávněným spolupracovníkem Provozovatele, kterým jsou přímo či nepřímo poškozována jakékoliv práva třetích osob, který je v rozporu s dobrými mravy, a dále cokoli, co se i částečně může zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž rozhodnutí o porušení tohoto odstavce ze strany Zákazníka je výhradně na uvážení Provozovatele.
2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že odpovídá za veškerou škodu způsobenou Provozovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám. Tato klauzule se týká všech výše uvedených případů, především však umístěním nevhodných či zakázaných skriptů, které přetěžují a zpomalují servery Provozovatele, hostování stránek s nepovoleným obsahem, přetěžování připojení (například nelegálním stahováním hudby a filmů apod.), spamu a dalších činností, které jsou v rozporu se Smlouvou, obecně uznávanými pravidly, obecnými právními předpisy a obecně uznávanými způsoby využívání Zákazníkem objednané služby a smluvními podmínkami, které s danou službou souvisejí. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci ochrany provozu poskytovaných služeb může Provozovatel v rámci své politiky provozu upravit nastavení poskytovaných služeb tak, aby v

maximální možné míře zabránil jejich možnému zneužití.

3. Provozovatel má při zjištění tohoto jednání ze strany Zákazníka právo okamžitě a bez náhrady ukončit poskytování služby Klientovi, ukončit smluvní vztah odstoupením od Smlouvy a zároveň má Poskytovatel právo vyžadovat náhradu ve výši odpovídající rozsahu způsobené škody. Odstoupení od Smlouvy nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi.

VII. Změna nabídky

1. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb (včetně služeb již existujících), a to s účinností od dalšího následujícího kalendářního měsíce, přičemž Zákazníkům, kteří mají uhrazenou službu, jsou podmínky služby zachovány po celou dobu již dříve uhrazeného období v původním rozsahu. Provedením platby pro další období za službu, která byla Provozovatelem cenově změněna, dává Zákazník najevo svůj souhlas s provozem služby dle aktuálně platné nabídky pro tuto službu.
2. Provozovatel má právo kdykoli uplatnit na standardně poskytovanou službu tzv. akční nabídku, a to například poskytnutím nové služby či nové doplňkové služby ke stávajícím variantám za zaváděcí ceny, uplatněním časově omezeného zvýhodnění dané služby např. jejím zlevněním, dále snížením nebo odpuštěním zřizovacího poplatku, zvýhodněním zvýšenou využitelností služby anebo poskytnutím vybrané doplňkové služby či technologie bezplatně apod. včetně jakékoli kombinace několika typů zvýhodnění zároveň. Služby zřízené v rámci akční nabídky se řídí zveřejněnými podmínkami akční nabídky, a to po dobu určenou Provozovatelem. Veškeré služby, které jsou v okamžiku zveřejnění akční nabídky již zřízeny, anebo jsou objednány až po ukončení platnosti akční nabídky, nemají nárok na získání zvýhodněných podmínek. Možnost změny existující běžné služby Zákazníka na službu dle specifikace akční nabídky určuje Provozovatel a tato změna není ze strany Zákazníka jakkoli vymahatelná. Provozovatel si vyhrazuje právo zveřejněné akční nabídky kdykoli změnit, prodloužit či předčasně ukončit bez nároku na náhradu.
3. Provozovatel má právo kdykoli úplně odebrat jakoukoli službu ze své nabídky. Zákazník, který službu odebranou z nabídky využívá, má nárok na její provoz v původním rozsahu, nikoli však na její úpravy, rozšíření či změny. Zákazník má možnost dohodnout s Provozovatelem převod takovéto své služby na některou ze služeb dle aktuální nabídky Provozovatele. Provozovatel může Zákazníka vyzvat ke změně služby dle své aktuální nabídky k určitému datu, po jehož uplynutí bude provoz původní služby ukončen. Nezmění-li Zákazník na základě této výzvy Provozovatele využívanou službu, nemá nárok na vrácení plateb, které v souvislosti s provozem služby původní uskutečnil. Veškeré změny uveřejní Provozovatel

na svých Internetových stránkách.

4. Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na stránkách Provozovatele.

VIII. Platby

1. Provoz služby je ze strany Provozovatele zajištěn po uzavření Smlouvy se Zákazníkem, a to na období, které Zákazník v Objednávce zvolil. Splatnost vystavených faktur je individuální. Zpravidla je to 14 kalendářních dnů.
2. Pokud není uvedeno jinak, má Zákazník možnost změnit způsob provozu nebo rozsah objednané služby pro další období, zejména přidáním či ubíráním dodatečných služeb apod., a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb Provozovatele. V případě požadavku na okamžitou změnu bude zákazník vyzván, aby uhradil poplatek za provoz doplňkové služby do aktuálního data expirace služby, jež přibývá. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že se délka fakturačního období příplatkové služby řídí fakturační periodou uvedenou na Objednávce, není-li výslovně uvedeno jinak. Příplatková služba bude Zákazníkovi poskytnuta ihned po řádném přijetí platby za tuto službu na účet Provozovatele. O blížícím se datu expirace služby může být Zákazník ze strany provozovatele informován odpovídajícím způsobem s předstihem nejméně 14 dní před datem expirace služby, a to zejména zasláním zprávy na Zákazníkům kontaktní e-mail. Jakmile není požadavek na prodloužení služby Zákazníkem odeslán Provozovateli nebo nedojde k řádné a včasné úhradě výzvy k zaplacení dalšího období, považuje se služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) za vypovězenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky.
3. Podpisem Objednávky jakékoli služby nabízené Provozovatelem, či objednání služby elektronicky (e-mailem), vyjadřuje Zákazník svůj zájem na získání a využívání objednané služby, a zároveň porozumění obsahu nabídky, na jejímž základě Zákazník objednávku uskutečnil. V případě potřeby může bližší informace ke konkrétní nabídce Zákazník získat především dotazem na zákaznickou podporu Provozovatele. Úhradou této Objednávky vyjadřuje Zákazník také svůj souhlas s cenou, která je na tuto službu uplatňována. Ceny za služby jsou stanoveny na základě ceníku, který je umístěn ve Všeobecných obchodních podmínkách na internetových stránkách Provozovatele. Pokud není na stránkách uvedeno jinak, jsou nabízené ceny služeb zveřejňovány bez DPH. Na základě dokončené objednávky zašle Provozovatel Zákazníkovi na kontaktní e-mail informace potřebné pro provedení platby za objednanou službu, případně ho o nové pohledávce informuje i dalším vhodným způsobem.
4. Pokud není speciálními smluvními podmínkami ke konkrétní službě stanoveno jinak, fakturuje se zálohově dopředu, přičemž se služba zřídí

(nebo je prodloužena) až v okamžiku, kdy má Provozovatel na svém bankovním účtu dispoziční práva k platbě přijaté od Zákazníka.

5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu budou objednané služby zprovozněny až po přijetí sjednané a identifikovatelné platby za službu na účet Provozovatele. Pokud platba za objednané služby nebude na účet Provozovatele připsána do 1 měsíce od data vyfakturování, bude celá objednávka stornována. Pokud se jedná o prodloužení již existující služby, bere Zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že pokud nedojde k včasné a řádné úhradě nové výzvy k platbě (vztahující se na další období), tak po uplynutí uhrazeného období se služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) považuje za vypovězenou a provoz poskytovaných služeb bude ukončen. A to vždy bez jakéhokoli nároku na náhradu případných škod Provozovatelem.
6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby Poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným symbolem a na správný bankovní účet. Jakýkoli poplatek související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně Zákazníka, nikoli Provozovatele. Jedná se především např. o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu on-line kreditní kartou apod. Pokud Zákazník neprovede platbu řádně, nebude možné přijatou platbu na straně Provozovatele identifikovat a služba bude považována za neuhrazenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky. Přijatá a neidentifikovatelná nebo duplicitní platba je ze strany Provozovatele nevratná a Zákazník má možnost ji vyčerpat pro úhradu jiné služby, kterou u Provozovatele objednal či objedná ve lhůtě dvou měsíců od přijetí takovéto platby na účet Provozovatele. Provozovatel zajišťuje včasné informování Zákazníka o nutném provedení platby, a to primárně doručením oznámení na kontaktní e-mail Zákazníka.
7. Platba je považována za uhrazenou, pokud je v řádném termínu připsána na správný účet Provozovatele, pod správným variabilním symbolem a ve správné výši (po odečtení všech poplatků – zejména u plateb ze zahraničí). Po připsání platby ze strany Zákazníka na účet Provozovatele vystaví Provozovatel na uskutečněnou platbu řádný daňový doklad, který Zákazníkovi dodá způsobem, který je v souladu s příslušnými ustanoveními právního řádu. Za dostatečné se pro tyto účely považuje například zaslání prostřednictvím emailové zprávy ve vhodném elektronickém formátu (například PDF). V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Zákazník má možnost kdykoli požádat o předčasné ukončení provozu zprovozněné služby, a to ze svého e-mailového účtu a telefonickým potvrzením o autorizaci. Pokud Zákazník nevyužívá nebo nadále nechce využívat zprovozněnou službu v objednaném rozsahu, nemá nárok na jakékoli navrácení dříve uskutečněných plateb, které provedl ve prospěch

Provozovatele v souvislosti s takovouto službou.

IX. Individuální řešení služeb

a) Správa webových stránek

1. Základní službou Provozovatele je Správa webových stránek pro Zákazníka. Správou se rozumí řešení požadavků Zákazníka a jejich konzultace. Veškeré úkony spojené se Správou jsou vždy vykonávány pro dobro Zákazníka a jeho webových stránek. Činnosti a poradenství, které vykonává administrátor z vůle Zákazníka jsou odečítány z tzv. Časového fondu. Kapacita časového fondu vychází z Objednávky. Činnosti vykonávající programátor, nespádají do tohoto Časového fondu. Činnosti mimo rámec Časového fondu budou zpoplaceněny a o celkové ceně za úkon, či hodinové sazbě bude Zákazník obeznámen před zahájením prací.
2. Podstatou Správy je vykonávání činností na webu, které nemusí být nahlášeny Zákazníkovi, zejména při provádění bezpečnostních opatření, zálohování, činnosti spojených s aktualizacemi používaných softwarů a mnoho dalšího.
3. Cílem Správy webu je poskytovat funkční webové stránky pro Zákazníka a návštěvníky takto spravovaných webových stránek.
4. Zákazník má možnost upravovat obsah i nastavení webových stránek. Pokud touto činností dojde k znefunkčnění určité části webové prezentace, lze opravu odečíst z Časového fondu.
5. Pokud Zákazník zjistí chybu na webových stránkách, kterou očekává, že by Provozovatel měl opravit, je nutné neprodleně informovat Provozovatele o této skutečnosti a to primárně na emailu: admin@softmedia.cz
6. Opravy chyb (pokud to z podstaty problému lze zajistit a není nutné další autorizace) provádíme do 72h od přijetí požadavku.
7. Pokud Zákazník nechce využívat provozovatele webové stránky přes Servery Provozovatele, Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli aktuální údaje k přístupu na FTP (včetně serveru, jména a hesla), databázi (včetně adresy pro přístup, adresy serveru, názvu databáze a hesla), a k administraci pro svoji doménu, která je uvedena v objednávce. Provozovatel se zavazuje, že neposkytuje citlivé údaje o přístupech žádným třetím stranám a využije je pouze pro dobro Zákazníka a pro splnění v objednávce uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Zákazník tím také dává svolení komunikovat za jeho jméno s technickou podprou Zákazníkového hostingu a zasílat jeho jménem autorizované požadavky.

a) Domény

1. Na základě řádně vyplněné a odeslané objednávky domény a uhrazení stanoveného poplatku je Zákazníkovi ze strany Provozovatele zajištěna registrace zvoleného doménového jména. V případě potřeby, zejména časové tísně a s ohledem na co největší omezení možných škod Zákazníka je možné podepsat objednávku domény až poté, co vykonáme její registraci. Doménové jméno má Zákazník zakoupené do užívání od správce doménového jména, jímž je příslušný registrátor a je jejím majitelem. Zákazník platí v případě vlastní správy domény registrátorovi poplatky z provozu doménového jména samostatně. Plátcem vůči registrátorovi je Provozovatel v případě, že je jejím technickým správcem a cenu domény následně účtuje Zákazníkovi dle platného ceníku a druhu služby.
2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel může u některých doménových koncovek vyžadovat od Zákazníka osobní údaje (např. rodné číslo, datum narození nebo číslo osobního dokladu), bez nichž není možné registraci domény u registrátora provést. Zákazník je rovněž srozuměn s tím, že v případě některých domén musí provést další nutné kroky pro řádné zaregistrování domény, jako např. provést úředně ověřený souhlas s pravidly registrace domén či Provozovateli doručit fotokopii svých osobních dokladů apod.
3. Provozovatel může být technickým správcem domény i jejím majitelem. Vždy záleží na konkrétním ústním dojednání mezi subjekty této smlouvy. Provozovatel může hradit poplatky za doménu a zahrnout tak cenu domény do celkového poplatku za provoz webhostingových služeb.
4. Zákazník bere na vědomí, že možnost registrace jím objednané domény je závislá na včasném provedení sjednané platby a doručení případných dalších dokumentů Provozovateli, a souhlasí s tím, že Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost vůči Zákazníkovi v případě, že je zvolené doménové jméno registrováno na jiného zájemce z důvodu rychlejšího splnění všech nutných podmínek pro provedení registrace (zejména zaslání všech potřebných dokumentů, potvrzení všech potřebných souhlasů nebo včasné přijetí řádné platby od Zákazníka na účet registrátora). Žádosti o registraci domén jsou vyřizovány chronologicky v pořadí, ve kterém dojde ke splnění všech předpokladů pro řádnou registraci doménového jména (zejména tedy Zákazník dodá dokumenty, potvrdí souhlasy a registrátor obdrží platbu).

b) Webhosting

1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud bude bez předchozího písemného prokazatelného souhlasu Provozovatele hostovat na jeho serveru jakýkoli obsah, který se i jen částečně může zařadit do výše uvedených kategorií v sekci "Vyloučení z provozu", má Provozovatel právo na okamžité přerušování poskytování služby a úhradu všech nákladů a škod, které mu toto jednání Zákazníka způsobilo. V případě zjištění porušení pravidel

provozu (zejména ze Smlouvy a Podmínek) nebo podezření z porušení Smlouvy ze strany Zákazníka má Provozovatel mimo jiné právo okamžitě ukončit smluvní vztah.

2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu bude objednaný typ webhostingu, a/nebo objednaná doplňková služba k webhostingu zřízena až po přijetí zřizovací platby na účet Provozovatele dle odst. Platby těchto Podmínek. Zároveň zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že neobnovením provozu zřízených služeb provedením úhrady jejich provozu na další období, dojde na straně Provozovatele k zastavení jejich provozu a následnému zrušení bez nároku na jakoukoli náhradu dle odst. Platby těchto Podmínek.

c) Zálohy

1. Provozovatel se řídí povinností vytvářet a uchovávat zálohy, dle informací vyplněných v objednávce webhostingových služeb. Jedná se zejména o frekvence zálohování souborů a databáze a počet uchovávaných záloh, které jsou připraveny k obnově.
2. Provozovatel musí podniknout všechny kroky k tomu, aby bylo zajištěno, že z každé provedené zálohy lze webový projekt obnovit do provozuschopného stavu.
3. Provozovatel zaručí, že zálohy jsou odesílány virtuální servery třetích stran a poté nejméně jedna záloha na datacentru Poskytovatele. Počet uchovávaných záloh se řídí zejména doporučením od Provozovatele webhostingových služeb. Pokud si Zákazník nepřije uchovávat doporučený počet záloh v Provozovatelem stanovené frekvenci, nelze zaručit obnovu těchto dat do provozuschopného stavu.

d) Webhostingový prostor

1. Diskový prostor, který Zákazník na svých stránkách může využít není omezen žádným ustanovením písemné smlouvy. Provozovatel je povinen zajistit, že Zákazník má dostatečný prostor pro provoz svých webových stránek. Zákazník je obeznačen, že nahráváním většího množství dat se může dostat do další cenové hladiny za webhosting Provozovatele a objednávka služeb na další období se může cenově lišit. Hraniční hodnoty a cenové hladiny jsou vystaveny zejména na webových stránkách Poskytovatele, ve Všeobecných obchodních podmínkách.
2. Do tohoto webového prostoru spadají jak soubory, tak emailové schránky konkrétní domény objednanou Zákazníkem.
3. Zákazník má povinnost oznámit nahrávání souborů o celkové velikosti větší než 500 MB. Toto oznámení Zákazník provádí zejména e-mailem na adresu

info@softmedia.cz, dopisem na kontaktní adresu Provozovatele, nebo telefonicky.

e) Aktualizace jádra a pluginů

1. Z důvodu bezpečnosti a kvality poskytovaných služeb jsme nuceni aktualizovat v každém CMS WordPress veškeré pluginy a jádro WordPressu samotného. Provádí se tak instalací dodatečných komponent či pluginů. Díky automatizačním procesům se pluginy, které považujeme za bezpečné a na první pohled neshledáme u nich možnost narušení vzhledu, či funkčnosti prezentace, automaticky aktualizují.
2. Pokud dojde k narušení vzhledu či funkčnosti prezentace, vzniklým automatické aktualizace pluginů, či jádra, je Zákazník povinen tuto skutečnost oznámit osobně, telefonicky, či emailem na adresu info@softmedia.cz, abychom mohli problém identifikovat a opravit. Takováto náprava funkčnosti Provozovatelem se do náročnosti opravy 30 minut provádí bezplatně.

X. Klausule pro případ nouze

1. Pro případ, kdy provozovatel webu nebude dále schopen vykonávat činnosti správce a provozu webu, poskytne Zákazníkovi ihned po zřízení webhostingu přístupy pro plnou kontrolu obsahu webhostingu - tzv. FTP přístup. S tímto přístupem je schopen nezávisle na původním správci funkční webové stránky přenést v jakékoliv chvíli na jiný webhosting a pokračovat tak v jeho provozu.
2. Zákazník se zavazuje uchovat přístupy pro administraci a přenos souborů webu na zabezpečeném místě.
3. Pro případ, že byste potřebovali pomoci s přenosem webu, je možné kontaktovat někoho příslušnou osobu na speciální stránce <https://www.softmedia.cz/nouze/>

XI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Uživatel (spotřebitel) má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Jedná-li se o spotřebitelský spor v oblasti elektronických komunikací, je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz).

XII. Závěr

1. Obě smluvní strany se zavazují, že budou v průběhu smluvního vztahu i po jeho ukončení dodržovat mlčenlivost o veškerých informacích týkajících se všech služeb poskytovaných Provozovatelem. Tímto není nijak omezen či snížen nárok na náhradu škod způsobených porušením mlčenlivosti. Veškerá komunikace mezi Provozovatelem a Zákazníkem je považována za přísně důvěrnou.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytovat žádné informace týkající se vzájemného obchodního vztahu, tedy včetně uskutečněné komunikace, třetím osobám. Povolenou výjimkou je uveřejňování marketingových informací Provozovatelem o svých Zákaznících, které může být použito na webových provozovaných stránkách Provozovatelem a případně v jeho marketingových a reklamních tiskovinách. Další výjimkou je porušení mlčenlivosti v případě žádosti o sdělení informací orgánům činným v trestním řízení. Výjimkou je také sdělování kladných referencí a doporučení ohledně dobré kvality služeb.
3. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem.
4. Provozovatel může kteroukoli část Smlouvy nebo smluvních podmínek změnit kdykoli, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po zveřejnění změn. Zachováním provozu svých služeb i po změně Smlouvy, Podmínek, smluvních podmínek či dalších souvisejících dokumentů, dává Zákazník najevo svůj jednoznačný souhlas s novým zněním těchto dokumentů a jejich plnou akceptaci při provozu svých služeb.

Tyto Smluvní podmínky jsou platné a účinné od 11. 9. 2020

Poslední aktualizace: 9. 2. 2021