



## Všeobecné zmluvné podmienky

Nasledujúce dojednania sú všeobecne platnými Všeobecnými zmluvnými podmienkami (ďalej len Podmienky) pre využívanie všetkých služieb, ktoré ponúka Prevádzkovateľ svojim Zákazníkom, a týkajú sa všetkých obchodných vzťahov medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom vzniknutých na základe zmluvy uzatvorenej podľa článku II. Uzatvorenie zmluvy týchto Podmienok a sú vydané v súlade s ust. § 1752 zák. č. 89/2012 Zb. v platnom znení, občiansky zákonník (ďalej tiež ako NOZ).

### I. Zmluvné strany

Zmluvné strany sú definované nasledovne.

Prevádzkovateľ

- 1) Prevádzkovateľom je spoločnosť INTERNET CZ a.s., IČ 26043319, so sídlom Ktiš č. p. 2, okres Prachatice, PSČ 384 03, Česká republika zapísaná v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Českých Budejoviciach v odd. B vl. 1245.

Zákazník

- 1) Zákazníkom spoločnosti môže byť akákoľvek fyzická osoba spôsobilá k právnym úkonom, a to buď ako spotrebiteľ alebo podnikateľ, alebo právnická osoba, ktorá s Prevádzkovateľom uzatvorí riadnu zmluvu podľa článku II. Uzatvorenie zmluvy týchto podmienok.
- 2) Spotrebiteľom je každý človek, ktorý mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámec samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s Predávajúcim alebo s ním inak jedná. Pre týchto zákazníkov platia tieto všeobecné zmluvné podmienky a ďalej tiež špeciálne podmienky v súlade s čl. XII týchto podmienok, ktoré majú prednosť pred všeobecnými zmluvnými podmienkami v prípade rozporu jednotlivých ustanovení.
- 3) Podnikateľom je ten, kto samostatne vykonáva na vlastný účet a zodpovednosť zárobkovú činnosť živnostenským alebo obdobným spôsobom so zámerom robiť tak sústavne za účelom dosiahnutia zisku. Za podnikateľa je považovaná, okrem iného pre účely ochrany spotrebiteľa, tiež každá osoba, ktorá uzatvára zmluvy súvisiace s vlastnou obchodnou, výrobnou alebo podobnou činnosťou či pri samostatnom výkone svojho povolania, poprípade osoba, ktorá jedná menom alebo na účet podnikateľa.
- 4) Dokončením objednávky Zákazník vyjadruje svoj jednoznačný súhlas a porozumenie s Podmienkami a všetkými podmienkami súvisiacimi s objednanou službou (Ďalšie podmienky), rovnako ako s obsahom, špecifikáciou a cenou im objednanej služby podľa ponuky Prevádzkovateľa. Zákazník aj Prevádzkovateľ sú povinní v priebehu trvania Zmluvy dodržiavať všeobecne platné právne predpisy, ustanovenia Zmluvy, týchto Podmienok a Ďalších podmienok v prípade, že sú súčasťou Zákazníkom objednanej služby.

### II. Uzatvorenie zmluvy

- 1) Zmluva nadobúda účinnosť uzatvorením objednávky (najčastejšie on-line odoslaním riadne vyplnenej objednávky Prevádzkovateľovi na jeho Internetových stránkach) alebo okamihom prijatia (akceptácie) riadnej a úplnej objednávky služby zo strany Zákazníka Prevádzkovateľom a nadobúda účinnosť dňom, kedy je na bankový účet Prevádzkovateľa prijatá zjednaná a identifikovateľná platba vyplývajúca z uskutočnenej objednávky Zákazníka a ďalej súčasne potvrdená registrácia objednanej služby po prijatí zjednanej platby Prevádzkovateľom. Ak je pre zaistenie služby Prevádzkovateľom nutné, aby Zákazník k objednávke doložil ďalšie náležitosti vyplývajúce zo špecifikácie jednotlivých služieb alebo aby Zákazník vykonal nejaký úkon (napríklad odsúhlasenie), nadobúda Zmluva účinnosť jedine, pokiaľ sú všetky tieto náležitosti zo strany Zákazníka kumulatívne splnené.
- 2) Splnením všetkých náležitostí nadobúda táto Zmluva medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom účinnosť so všetkými dôsledkami, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve a s ňou súvisiacimi dokumentami, a to so všetkými dopadmi a dôsledkami, ktoré k podobným prípadom nepísaných zmlúv alebo na diaľku uzatvorených zmlúv predpokladá platný právny poriadok Českej republiky. Uzatvorením Zmluvy sa Prevádzkovateľ a Zákazník zaväzujú k dodržiavaniu Zmluvy, Podmienok, a Ďalších podmienok, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou objednávky zvolenej služby Prevádzkovateľa Zákazníkom.



### III. Doba trvania zmluvy

- 3) Zmluva o poskytovaní Internetových služieb (ďalej len Zmluva) sa uzatvára na dobu určitú, pokiaľ nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak alebo špeciálnymi zmluvnými podmienkami k vybraným službám stanovené inak. Dĺžka trvania Zmluvy je určená písomnou dohodou zmluvných strán alebo automaticky voľbou dĺžky fakturačného obdobia zo strany Zákazníka pri objednaní služby, pričom v takomto prípade je dĺžka trvania Zmluvy automaticky dohodnutá na dobu rovnakú, ako je doba jedného fakturačného cyklu. K obnoveniu Zmluvy v jej aktuálnom znení dochádza opätovne vždy s novým fakturačným obdobím tejto už existujúcej služby za podmienky riadnej úhrady všetkých záväzkov zo strany Zákazníka voči Prevádzkovateľovi a potvrdení zo strany Prevádzkovateľa.
- 4) Zmluvný vzťah končí z nasledujúcich dôvodov:
  - a. odstúpením od zmluvy, alebo
  - b. neuhradením splatnej pohľadávky riadne a včas, alebo
  - c. uplynutím zjednanej doby, alebo
  - d. výpoveďou zmluvy, alebo
  - e. z ďalších dôvodov uvedených v Ďalších podmienkach.
- 5) Ukončením zmluvného vzťahu nie je Zákazník zbavený povinnosti uhradiť Prevádzkovateľovi všetky záväzky plynúce z poskytovaných služieb až do ukončenia zmluvného vzťahu ani zodpovednosti za prípadné spôsobené škody Prevádzkovateľovi.

### IV. Odstúpenie od zmluvy

Obidve zmluvné strany majú právo od tejto Zmluvy kedykoľvek odstúpiť z dôvodov uvedených v zákone alebo v Zmluve. Dôvody pre odstúpenie od tejto Zmluvy sú uvedené v Podmienkach, v súvisiacich dokumentoch, a v Ďalších podmienkach platných pre tento zmluvný vzťah.

### V. Vypovedanie zmluvy

Obidve zmluvné strany majú právo túto zmluvu vypovedať, ale len z dôvodov uvedených v zákone alebo v Zmluve. Dôvody pre výpoveď od tejto Zmluvy sú uvedené v Podmienkach, v súvisiacich dokumentoch, a v Ďalších podmienkach platných pre tento zmluvný vzťah.

### VI. Súvisiace dokumenty

- 1) Táto Zmluva a obchodný vzťah z nej vyplývajúci sa riadia predovšetkým Podmienkami v aktuálnom znení a Ďalšími podmienkami či ich dodatkami alebo písomnými dodatkami k tejto Zmluve, a ďalej hlavne obchodným a občianskym zákonníkom Českej republiky v platnom znení so všetkými súvisiacimi dodatkami.
- 2) Zákazník objednaním služby potvrdzuje, že sa oboznámil s Podmienkami, s Ďalšími podmienkami vzťahujúcimi sa na objednané služby a so všetkými ďalšími podmienkami aplikovateľnými na uvedený zmluvný vzťah a prejavuje s nimi svoj úplný a neodvolateľný súhlas a akceptáciu.



## VII. Služba

- 1) Službou sa rozumejú všetky konkrétne služby objednané Zákazníkom z ponuky Prevádzkovateľa a potvrdené Prevádzkovateľom.
- 2) Prevádzkovateľ ponúka hlavne nasledujúce služby:
  - a. Registrácia a správa doménových názvov
  - b. Webhosting, ktorým sa rozumie zdieľaný hosting internetových stránok, e-mailov a ďalších služieb pre vlastnú doménu.
  - c. Serverhosting
    - i. Dedikovaný server, ktorým sa rozumie prenájom vyhradeného hardvéru a zabezpečenie jeho prevádzky - pripojenie k sieti internet, napájanie a chladenie.
    - ii. Virtuálny server, ktorým sa rozumie prenájom zdieľaného dátového priestoru, v ktorom je prevádzkovaný serverový operačný systém.
    - iii. Housing, ktorým sa rozumie prenájom fyzického miesta pre server a zabezpečenie prevádzky servera - pripojenie k sieti internet, napájanie a chladenie.

Zoznam služieb sa môže zmeniť podľa aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa.

## VIII. Objednávka

- 1) Uzatvorením Zmluvy dáva Zákazník najavo svoj súhlas a porozumenie s tým, že je povinný do Objednávky a prípadných ďalších formulárov či listín uvádzať len pravdivé a aktuálne údaje o sebe a v prípade ich zmeny je povinný bez zbytočného odkladu vykonať alebo riadnym spôsobom zaistiť ich aktualizáciu v databáze Prevádzkovateľa. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ nie je nijako zodpovedný za akékoľvek škody finančného, materiálneho či duševného charakteru, ktoré Zákazníkovi vzniknú v dôsledku uvedenia neplatných a/alebo neaktuálnych údajov do databázy Prevádzkovateľa, a že nie je oprávnený náhradu akejkoľvek takto vzniknutej škody na Prevádzkovateľovi vymáhať.
- 2) Po uzatvorení Zmluvy a splnení prípadných ďalších náležitostí (napríklad uhradení služby alebo doručení všetkých potrebných dokumentov alebo súhlasov) je Zákazníkovi zriadená a správkovaná objednaná služba a Zákazník zároveň získava svoj unikátny prístup do administratívnych rozhraní, odkiaľ spravuje svoje služby a ich rozsah a taktiež všetky kontaktné údaje. Ku každej správkovanej službe Zákazník od Prevádzkovateľa získa prístupové údaje nutné k využívaniu služby.
- 3) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že nie je oprávnený uzatvárať Zmluvu s Prevádzkovateľom menom tretích strán, ak mu k tomu tretia strana nedala vopred písomný súhlas a nie je k tomu písomne zmocnený. Zákazník nesie plnú zodpovednosť za všetky objednávky, zmeny a úpravy, ktoré boli vykonané z jeho administratívneho rozhrania alebo s použitím jemu pridelených prihlasovacích údajov do tejto administrácie. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že musí sám najvyšším možným spôsobom zabezpečiť svoje prihlasovacie údaje, používané technológie, ako aj ďalšie citlivé informácie oznámené mu zo strany Prevádzkovateľa, a to tak, aby v maximálnej miere vylúčil ich zneužitie neoprávnenými osobami. V rámci zaistenia vyššieho stupňa bezpečnosti je Zákazník oprávnený sám niektoré zo svojich prístupových údajov meniť podľa svojho uváženia.
- 4) Prevádzkovateľ nie je nijako zodpovedný za zneužitie prihlasovacích údajov Zákazníka alebo osobných údajov Zákazníka či tretích strán, na základe ktorých prijal a akceptoval objednávku služby alebo vykonal akúkoľvek požadovanú zmenu či úpravu už existujúcich záznamov a služieb, ak toto zneužitie nespôsobil sám Prevádzkovateľ. Za zneužitie týchto údajov zo strany Prevádzkovateľa nemôže byť považované ich zaslanie Zákazníkovi na ním uvedený kontaktný e-mail po zriadení služby, ani ich opätovné zaslanie či oznámenie Zákazníkovi po tom, čo o ich opakované oznámenie požiada a bude dostatočným spôsobom overená oprávnenosť jeho požiadavky.
- 5) Zákazník sa zaväzuje bez zbytočného odkladu a preukázateľným spôsobom vyrozumieť Prevádzkovateľa v prípade straty, odcudzenia alebo iného narušenia jeho prístupových práv.



- 6) Prevádzkovateľ je oprávnený kedykoľvek aj bezdôvodne od Zákazníka vyžadovať doklady vrátane overených písomností, listín a podpisov k preukázaniu akejkoľvek skutočnosti pre Prevádzkovateľa významnej hlavne pre uzatvorenie Zmluvy, ukončenie Zmluvy, trvanie Zmluvy, zmeny Zmluvy, ako aj pre potvrdenie pokynov Zákazníka.
- 7) Prevádzkovateľ je oprávnený odmietnuť uzatvoriť Zmluvu so Zákazníkom, pokiaľ požiadavky Zákazníka sú úplne nepochybne v rozpore so zákonom.
- 8) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že mu Prevádzkovateľ bude na kontaktný e-mail zasielať obchodné oznámenia a informácie o novinkách vo svojej ponuke. Takýto e-mail spĺňa všetky podmienky Zákona o regulácii reklamy č. 138/2002 Zb. a Zákona o niektorých službách informačnej spoločnosti č. 480/2004 Zb., a nie je možné ho považovať za nevyžiadajú reklamu - spam. Zákazník ďalej súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ môže použiť informácie o Zákazníkovi (s výnimkou osobných údajov, na ktoré sa vzťahujú zvláštne právne predpisy) pre svoje marketingové účely. Ide hlavne o uvedenie Zákazníka v referenciách Prevádzkovateľa vrátane možného výňatku z e-mailovej korešpondencie.

### IX. Ochrana osobných údajov

- 1) Prevádzkovateľ potvrdzuje, že spĺňa všetky zákonmi požadované predpoklady, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov, a to v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zákazník súhlasí so spracovávaním a uchovávaním jeho osobných údajov v súlade s nariadením EU č. 2016/679 (GDPR) a zák. č. 110/2019 Zb. v platnom znení. Spôsoby spracovania a uchovania osobných údajov sú uvedené v dokumente Zásady spracovania osobných údajov.
- 2) Prevádzkovateľ vyhlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité len k uskutočneniu plnenia zmluvy so Zákazníkom a marketingových akcií Prevádzkovateľa a nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe apod. s výnimkou situácie súvisiacej s distribúciou či platobným stykom týkajúcim sa objednaného tovaru (oznámenia mena a adresy dodania).
- 3) Prevádzkovateľ postupuje tak, aby subjekt údajov neutrpel ujmu na svojich právach, hlavne na práve na zachovanie ľudskej dôstojnosti, a tiež dbá na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a osobného života subjektu údajov. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté dobrovoľne Zákazníkom Prevádzkovateľovi za účelom splnenia objednávky a marketingových akcií predávajúceho, sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Českej republiky, hlavne so zákonom č. 110/2019 Zb., o ochrane osobných údajov, v platnom a účinnom znení, a v súlade s nariadením EU č. 2016/679 (GDPR). Zákazník dáva Prevádzkovateľovi svoj súhlas k zhromažďovaniu a spracovávaniu týchto osobných údajov pre účely splnenia predmetu uzatváranej kúpnej zmluvy a využitia pre marketingové účely (hlavne pre zasielanie obchodných oznámení, tele-marketing, SMS), a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovávaním zaslaným na adresu INTERNET CZ, a. s., Ktiš 2, 384 03 Ktiš. Za písomné vyjadrenie sa v tomto prípade považuje aj forma elektronická. Kupujúci má právo prístupu k svojim osobným údajom a právo na ich opravu vrátane práva požadovať vysvetlenie a odstránenie závadného stavu a ďalších zákonných práv k týmto údajom a má právo tento súhlas odvolať.

### X. Prevádzka a reklamácie

- 1) Prevádzkovateľ zaisť prevádzku služieb tak, ako vyplýva z ich špecifikácie uvedenej na stránkach Prevádzkovateľa, vždy s najvyšším úsilím na zaistenie ich maximálnej dostupnosti a využiteľnosti. V prípade úplnej alebo čiastočnej nefunkčnosti služby zaisť Prevádzkovateľ v rámci svojich možností bez zbytočného odkladu znovuobnovenie funkčnosti. Pokiaľ nie je v špecifikácii služby uvedené inak, neposkytuje k nej Prevádzkovateľ bezplatnú skúšobnú prevádzku. Súčasťou poskytovaného servisu je prevádzka zákazníckej podpory, na ktorú sa Zákazník môže obrátiť so svojimi otázkami, požiadavkami, či pripomienkami. Prevádzka zákazníckej podpory je pre jednotlivé služby zaisťovaná v súlade a v rozsahu s ponúkanými službami. Zákaznícka podpora zaisťuje všetku komunikáciu so Zákazníkmi a prijíma ich požiadavky, ale nie je oprávnená riešiť požiadavky nad rámec zákazníckej podpory. Zákaznícka podpora nie je technickou podporou pre Zákazníkov.



- 2) Prevádzkovateľ komunikuje so Zákazníkom hlavne prostredníctvom svojich internetových stránok, administračným rozhraním Zákazníka a ďalej pomocou e-mailu či telefónu. Zákazník s Prevádzkovateľom komunikuje prostredníctvom svojho administračného rozhrania, bežnou e-mailovou poštou, bežnou listovou poštou, prostredníctvom chatu, faxu či telefónu. Prevádzkovateľ môže pre zaistenie požiadavky Zákazníka, hlavne akéhokoľvek zásahu do Zákazníkovho užívateľského účtu a/alebo v ňom evidovaných služieb, vyžadovať zo strany Zákazníka autorizovaný spôsob komunikácie alebo zaslanie žiadosti iným spôsobom, ktorý spoľahlivo overí identitu Zákazníka (elektronický podpis, dátová schránka, doporučený list s úradne overeným podpisom). V prípade nedodržania nutnej autorizácie má Prevádzkovateľ právo požiadavku na zmenu odmietnuť.
- 3) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo operatívne vykonávať nutné zásahy na svojej sieti a na svojom hardvérovom a softvérovom vybavení, ktorých pomocou prevádzku služieb zaisťuje. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade zistenia akéhokoľvek závažného problému (napr. požiar atp.), ktorý ohrozuje osoby a/alebo funkčnosť prevádzkovaných služieb a/alebo siete, má Prevádzkovateľ právo okamžite a úplne zastaviť prevádzku poskytovaných služieb tak, aby bolo možné bez zbytočného odkladu odstrániť príčinu problému. Zároveň má Prevádzkovateľ právo v prípade takejto situácie informovať Zákazníka o všetkých skutočnostiach až po zaistení bezpečnosti osôb a prevádzky.
- 4) Prevádzkovateľ je oprávnený zmeniť prístupové údaje, upraviť parametre služby alebo analyzovať dáta služby aj bez súhlasu Zákazníka a to za predpokladu, že je toto opatrenie nutné k zaisteniu riadneho poskytovania príslušnej služby alebo zaistenia bezproblémovej prevádzky súvisiaceho zariadenia a softvérového vybavenia. V prípade podozrenia týkajúceho sa porušenia povinností Zákazníka je Prevádzkovateľ oprávnený vykonať kontrolu dát a prerušiť či obmedziť prevádzku príslušnej služby. O tomto je povinný Zákazníka bezodkladne informovať.
- 5) Zákazník môže používať len zariadenia, ktoré nenarušia prevádzku siete Prevádzkovateľa, nie sú v rozpore so zákonom a chránenými právami tretích osôb a spĺňajú všetky homologizačné a iné požiadavky na používanie v ČR. Zákazník si zadováži nutný hardvér a softvér potrebný pre prístup do siete a urobí všetky opatrenia k ochrane svojich dát, ako aj opatrenia k zabráneniu prieniku do jeho siete a k jeho zdrojom. Zákazník zodpovedá za funkčnosť svojich zariadení a ďalších prostriedkov potrebných k prístupu do siete Internet.
- 6) Ak Zákazník odstránil príčiny, pre ktoré boli pozastavené služby, Prevádzkovateľ neodkladne do 2 pracovných dní obnoví ich poskytovanie.
- 7) Prevádzkovateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, pokiaľ Zákazník v lehote 14 dní od prerušenia poskytovaných služieb neodstránil príčiny, pre ktoré bolo poskytovanie služieb prerušené. Rozhodnutie o využití tohto oprávnenia je na Prevádzkovateľovi.
- 8) Odstúpenie nadobúda platnosť dňom doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Prevádzkovateľ negarantuje doručenie oznámenia Zákazníkovi, odoslanie na kontaktnú e-mailovú adresu Zákazníka je považované za doručenie.
- 9) Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za dáta, ktoré zverejňuje Zákazník v sieti Internet, ani za dáta, ktoré Zákazník v tejto sieti získava. Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za bezpečnosť počítačovej siete (intranetu) Zákazníka. Prevádzkovateľ nezodpovedá za obsah prenášaných dát.
- 10) Zákazník ohlasuje vady a poruchy na nonstop zákaznícku podporu Prevádzkovateľa prostredníctvom telefónu, e-mailu, faxu alebo iným komunikačným kanálom, ktorý má Prevádzkovateľ so Zákazníkom dojednaný, a to na kontakty uvedené na stránkach Prevádzkovateľa. Zákazník je povinný ohlásiť svoje identifikačné údaje podľa ním využívanej služby, na ktorej poruchu zistil, a to podľa nižšie uvedených ustanovení pre danú službu.
- 11) Prevádzkovateľ je oprávnený zamedziť šíreniu dát, ktoré Zákazník poskytuje v rozpore s týmito Všeobecnými Podmienkami a obecné platnými právnymi predpismi a normami. Prevádzkovateľ má právo vykonávať kontroly pripojeného koncového zariadenia z hľadiska zhodnosti druhu a typu zariadenia a spôsobu jeho zapojenia a pripojenia.
- 12) Prevádzkovateľ sa zaručuje odstraňovať Zákazníkom nahlásené poruchy na sieti Prevádzkovateľa v najkratšom možnom termíne. Pokiaľ bude pri odstraňovaní vady alebo poruchy zistené, že táto vada alebo porucha nie je na sieti Prevádzkovateľa, ale na zariadeniach Zákazníka, má Prevádzkovateľ právo na náhradu všetkých vzniknutých nákladov a výdajov.



- 13) Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za informácie a údaje uvedené Zákazníkom alebo za informácie a údaje Zákazníkom prostredníctvom služieb Poskytovateľa zverejňované či sprístupňované.
- 14) Prevádzkovateľ nie je povinný kontrolovať obsah webu, dát a informácií šírených Zákazníkom.
- 15) Zákazník nemá nárok na náhradu škôd súvisiacich s akýmkoľvek výpadkom alebo prerušením prevádzky poskytovaných služieb, ale má len nárok na stanovenú kompenzáciu neuskutočnenej prevádzky. Rozsah kompenzácie za neuskutočnenú prevádzku je obmedzený (maximálna suma kompenzácie je zhodná s mesačným poplatkom), a kompenzácia je určená ako pomerná zľava z prevádzkového poplatku, a to v rozsahu, ktorý pomerne zodpovedá rozsahu neuskutočnenej prevádzky. Kompenzácia môže mať po dohode medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom inú formu. Na kompenzáciu Zákazník nemá nárok, pokiaľ z jeho strany neboli riadne a včas uhradené všetky poplatky za všetky Zákazníkovi poskytované služby Prevádzkovateľom, Zmluva je vypovedaná, alebo je služba nefunkčná kvôli predchádzajúcemu jednaniu Zákazníka, alebo Zákazník písomne preukázateľným spôsobom nevykoná reklamáciu nefunkčnosti služby.
- 16) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť (a preto neposkytuje kompenzácie) za poruchy v prevádzke služieb, ktoré preukázateľne sám nespôsobil, hlavne poruchy a odstávky:
- spôsobené technickým alebo iným problémom niektorého subdodávateľa,
  - vyplývajúce z problémov, ktoré spôsobuje niektorý zo Zákazníkov Prevádzkovateľa,
  - ktorých príčinou je vyššia moc.
- Za vyššiu moc sa považujú podľa týchto podmienok hlavne prípady, ktoré nie sú závislé na vôli zmluvných strán a ktoré zmluvné strany ani nemôžu ovplyvniť, ako napr. živelné pohromy, štrajky, povstanie, mobilizácia, vojna, neočakávané výpadky dodávok elektrickej energie nezavinené účastníkmi apod.
- 17) Prevádzkovateľ neručí Zákazníkom ani tretím osobám za žiadne straty finančného, materiálneho alebo iného charakteru, spôsobené nefunkčnosťou alebo prerušením poskytovanej služby, poškodením alebo stratou dát či poškodením serverov, softvéru alebo hardvéru. Služba poskytovaná prostredníctvom siete Internetu sama o sebe vylučuje (vzhľadom k technickej podstate Internetu) možnosť akejkoľvek záruky na vlastnú prevádzku, teda napríklad dosiahnuteľnosti webových stránok z ktoréhokoľvek miesta pripojenia, doručiteľnosti e-mailov, zaistenia prevádzky Internetového pripojenia a zachovania súkromia.
- 18) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že hovory či iná forma komunikácie medzi ním a Prevádzkovateľom môžu byť nahrávané či inak monitorované z dôvodu skvalitnenia služieb.
- 19) Zákazník sa zaväzuje oznámiť bez zbytočného odkladu Prevádzkovateľovi akékoľvek poruchy či prerušenia prevádzky, poruchy zistené na zariadeniach Prevádzkovateľa alebo na svojom zariadení, stratu alebo poškodenie tohto zariadenia.
- 20) Za začiatok poruchy je považovaný okamžik jej nahlásenia účastníkom Prevádzkovateľovi spôsobom uvedeným v týchto podmienkach, alebo okamžik zistenia poruchy Prevádzkovateľom, pričom hľadisko začiatku poruchy je fakt, ktorá z vyššie uvedených skutočností nastane skôr.
- 21) Zákazník sa zaväzuje akékoľvek reklamácie dodávaných služieb reklamovať voči Prevádzkovateľovi spôsobom, ktorý je opísaný v čl. XVII písm. A bod 22 ods. a), keď tento postup platí pre všetkých Zákazníkov. Práva zo zodpovednosti za vady sú uvedené v čl. XVII písm. A bod 13) a 14). Lehota pre vybavenie reklamácie má byť primeraná povahe a rozsahu vady.



### XI. Odstávky

- 1) Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo vykonať pre každú službu plánovanú odstávku v rozsahu stanovenom na stránkach FORPSI. Odstávka slúži hlavne k vykonaniu nutných bezpečnostných upgrade softvéru a údržby, opráv či výmeny hardvéru a/alebo iných technických zariadení nutných k prevádzke danej služby. Pokiaľ Prevádzkovateľ predpokladá nutný zásah do hardvéru alebo softvéru strojov, na ktorých je niektorá z ponúkaných služieb prevádzkovaná, alebo ktoré s prevádzkou služby bezprostredne súvisia, a pokiaľ tento zásah obmedzí funkčnosť služby v jednorazovom rozsahu dlhšom ako 30 minút, tak túto plánovanú odstávku Prevádzkovateľ oznámi adekvátnym spôsobom najneskôr 24 hodín pred jej začatím. Za adekvátny spôsob sa považuje zverejnenie informácie o plánovanej odstávke na Internetových stránkach Prevádzkovateľa. Pokiaľ Zákazník vopred vyžaduje navyše zasielanie týchto informácií, bude mu správa odoslaná na jeho kontaktný e-mail. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pri vykonávaní odstávky na strane Prevádzkovateľa či pri výpadku služby vplyvom ďalších okolností, môže prísť k strate dát Zákazníka. Zákazník je sám zodpovedný za zálohovanie dát umiestnených alebo prevádzkovaných na zariadeniach Prevádzkovateľa a Prevádzkovateľ za ich stratu nenesie žiadnu zodpovednosť. Prevádzkovateľ negarantuje doručenie oznámenia Zákazníkovi, odoslanie na kontaktnú e-mailovú adresu Zákazníka je považované za doručenie.
- 2) Prevádzkovateľ vykoná odstávku v najkratšej možnej miere a pokiaľ možno v dobe nižšej prevádzky, teda hlavne v nočných hodinách, cez víkendy či sviatky. Z takto vykonaných odstávok Zákazníkovi v prípade vopred hlásenej odstávky nevzniká žiadny nárok na akúkoľvek náhradu neuskutočnenej prevádzky ani prípadných súvisiacich škôd.

### XII. Zakázané využívanie služieb Prevádzkovateľa

- 1) Zákazník sa zaväzuje zdržať sa prostredníctvom služieb Prevádzkovateľa ponúkania alebo šírenia akéhokoľvek nezákonného obsahu, ktorým sa v zmysle nariadenia EÚ 2022/2065 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (Akt o digitálnych službách) rozumie akékoľvek informácie, ktoré samy o sebe, alebo vo vzťahu k určitej činnosti, vrátane predaja tovaru, alebo poskytovania služieb, nie sú v súlade s právom Únie, alebo právom niektorého členského štátu štátu, ktoré je v súlade s právom Únie, bez ohľadu na presný predmet či povahu tohto práva Akékoľvek spracovanie nezákonného obsahu v rámci služieb a produktov poskytovaných Zákazníkovi zo strany Prevádzkovateľa môže viesť k ukončeniu poskytovania takej služby alebo produktu.
- 2) Zákazník sa s ohľadom na definíciu nezákonného obsahu zaväzuje zdržať sa prostredníctvom služieb Prevádzkovateľa najmä:
  - a. Ponúkanie alebo šírenie obsahu, ako aj prevádzkovanie činností a služieb, ktoré sú v rozpore s právnym poriadkom SR, európskym právom a platnými medzinárodnými dohovormi, ktorými je SR viazaná;
  - b. propagovanie potlačovania Ústavou zaručených základných práv a občianskych slobôd u skupín, jednotlivcov alebo národov;
  - c. neoprávneného prístupu k dátam, systémom alebo sieťam, alebo ich neoprávnené používanie, vrátane akéhokoľvek pokusu o skúmanie alebo testovanie zraniteľnosti systému alebo siete, alebo o prelomenie bezpečnostných či overovacích opatrení bez výslovného povolenia vlastníka systému alebo siete;
  - d. poskytovanie a/alebo šírenie nevhodného alebo výhražného obsahu, používanie a/alebo šírenie akýchkoľvek nepravdivých, zavádzajúcich alebo klamlivých informácií či informácií v rozpore s dobrými mravmi, ktoré poškodzujú dobré meno Prevádzkovateľa a/alebo jeho pracovníkov;
  - e. poskytovanie a šírenie obsahu propagujúceho pedofíliu, rasizmus, fanatizmus, terorizmus alebo nezákonný pornografický obsah;
  - f. prevádzkovanie služieb ponúkajúcich nelegálne získaný softvér za účelom jeho distribúcie (úplatne alebo neúplatne) tretím osobám (napríklad warez, crack a podobné zamerania);



- g. poskytovanie obsahu, ktorý možno označiť ako hudobné, zvukové, obrazové, filmové a iné podobné súbory, ku ktorým Zákazník nemá oprávnenie alebo autorské práva či iné práva na ich šírenie a distribúciu;
  - h. Poskytovanie a šírenie obsahu:
    - i. ktorý je vlastníctvom Prevádzkovateľa a Zákazník ho šíri bez písomného súhlasu Prevádzkovateľa;
    - ii. ktorý môže vzbudiť dojem, že Zákazník koná v mene Prevádzkovateľa, hoci nie je oprávneným spolupracovníkom Prevádzkovateľa;
    - iii. ktorý je súčasťou poskytovanej služby Zákazníkovi, pričom Zákazník nemá od Prevádzkovateľa písomné povolenie na poskytovanie služby alebo jej časti tretím osobám;
  - i. poskytovanie anonymizačných komunikačných systémov (tzv. anonymizérov) bez zodpovedajúceho zachovania identity, ako to vyžadujú platné právne predpisy;
  - j. poskytovanie, používanie, prevádzkovanie a šírenie nástrojov určených/navrhnutých pre:
    - i. rozosielanie nevyžiadanej pošty (spam);
    - ii. podvodné zhromažďovanie informácií (e-mailových adries, mien, hesiel alebo iných identifikátorov) či ich podvodný prenos napr. phishing;
    - iii. distribúciu malware, adware, spyware a vírusov;
    - iv. krádež či podvrhnutie identity;
    - v. vykonávanie kybernetických útokov na aktíva Prevádzkovateľa, iných zákazníkov alebo tretích strán;
  - k. porušovanie autorských, patentových, priemyselných a iných práv tretích osôb, vrátane ostatných práv duševného vlastníctva;
  - l. spracovanie osobných údajov tretích strán nezákonným spôsobom alebo v rozpore s nariadením EÚ 2016/679 a právnymi predpismi o spracúvaní údajov;
  - m. vytváranie a prevádzkovanie aplikácií, ktoré spôsobujú technické problémy, nadmerné zaťaženie infraštruktúry, a tým negatívne ovplyvňujú kvalitu služieb Prevádzkovateľa či inak Prevádzkovateľa alebo tretie strany poškodzujú;
  - n. využívanie iných ako Prevádzkovateľom pridelených či odsúhlasených prostriedkov;
  - o. a ďalej čokoľvek, čo sa aj čiastočne môže zaradiť do vyššie uvedených kategórií, pričom rozhodnutie o porušení tohto odseku zo strany Zákazníka je výhradne na uvážení Prevádzkovateľa.
- 3) Postup pri zistení nezákonného obsahu a ďalšie práva a povinnosti Prevádzkovateľa sú uvedené v samostatnom zmluvnom dokumente „Podmienky prevádzkovateľa digitálnych služieb“, ktorý je súčasťou týchto zmluvných podmienok a nachádza sa na <https://www.domainmaster.cz/sk/main/documents/>

### XIII. Zodpovednosť Zákazníka

- 1) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že zodpovedá za všetku škodu spôsobenú Prevádzkovateľovi, jeho ďalším Zákazníkom alebo tretím stranám. Táto klauzula sa týka všetkých vyššie uvedených prípadov, predovšetkým však umiestnením nevhodných či zakázaných skriptov, ktoré preťažujú a spomaľujú servery Prevádzkovateľa, hostovanie stránok s nepovoleným obsahom, preťažovanie pripojenia (napríklad nelegálnym sťahovaním hudby a filmov a pod.), spamu a ďalších





činností, ktoré sú v rozpore so Zmluvou, všeobecne uznávanými pravidlami, všeobecnými právnymi predpismi a všeobecne uznávanými spôsobmi využívania Zákazníkom objednanej služby a zmluvnými podmienkami, ktoré s danou službou súvisia. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v rámci ochrany prevádzky poskytovaných služieb môže Prevádzkovateľ v rámci svojej politiky prevádzky upraviť nastavenia poskytovaných služieb tak, aby v maximálnej možnej miere zabránil ich možnému zneužitiu.

- 2) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ využíva softvér, ktorý automaticky opravuje a prípadne odstraňuje zraniteľnosti, malware a vírusy v súboroch vo webovom priestore Zákazníka. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že Prevádzkovateľ nenesie zodpovednosť za priame či nepriame škody spôsobené týmto softvérom, ako napríklad prerušenie poskytovania služby, spomalenie internetových stránok či straty dát.
- 3) Prevádzkovateľ má právo okamžite a bez náhrady ukončiť poskytovanie služby Zákazníkovi, ukončí zmluvný vzťah výpoveďou bez výpovednej lehoty a Prevádzkovateľ má právo požadovať náhradu škody vo výške zodpovedajúcej rozsahu spôsobenej škody. Cena zaplatená Zákazníkom aj za obdobie, ktoré Zákazník po zrušení poskytovanej služby nevyužil, sa Zákazníkovi nevracia a je dohodnutá ako jednorazová pokuta za porušenie povinností Zákazníka. Prevádzkovateľ je však v prvom rade povinný dodržiavať Akt o digitálnych službách a postup uvedený v článku XII bod 3 a Podmienky Prevádzkovateľa ako poskytovateľa hostingových služieb.

### XIV. Zmena ponuky

- 1) Poskytovateľ je oprávnený kedykoľvek zmeniť aktuálnu ponuku poskytovaných služieb, vrátane cien alebo akékoľvek parametre poskytovaných služieb (vrátane služieb už existujúcich), a to s okamžitou účinnosťou, pričom Zákazníkom, ktorí majú uhradenú službu, sú podmienky služby zachované po celú dobu už skôr uhradeného obdobia v pôvodnom rozsahu. Vykonaním platby za službu, ktorá bola Prevádzkovateľom zmenená, pre ďalšie obdobie, dáva Zákazník najavo svoj súhlas s prevádzkou služby podľa aktuálne platnej ponuky pre túto službu.
- 2) Prevádzkovateľ má právo kedykoľvek uplatniť na štandardne poskytovanú službu tzv. akciovú ponuku, a to napríklad poskytnutím novej služby či novej doplnkovej služby k aktuálnym variantom za uvádzacie ceny, uplatnením časovo obmedzeného zvýhodnenia danej služby napr. jej zlacnením, ďalej znížením alebo odpustením zriaďovacieho poplatku, zvýhodnením zvýšenou využiteľnosťou služby, alebo poskytnutím zvolenej doplnkovej služby či technológie bezplatne apod. vrátane akejkoľvek kombinácie niekoľkých typov zvýhodnení zároveň. Služby zriadené v rámci akciovej ponuky sa riadia zverejnenými podmienkami akciovej ponuky, a to po dobu určenú Prevádzkovateľom. Všetky služby, ktoré sú v okamihu zverejnenia akciovej ponuky už zriadené, alebo sú objednané až po ukončení platnosti akciovej ponuky, nemajú nárok na získanie zvýhodnených podmienok. Možnosť zmeny existujúcej bežnej služby Zákazníka na službu podľa špecifikácie akciovej ponuky určuje Prevádzkovateľ a táto zmena nie je zo strany Zákazníka akokoľvek vymáhateľná. Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo zverejnené akciové ponuky kedykoľvek zmeniť, predĺžiť či predčasne ukončiť bez nároku na náhradu.
- 3) Prevádzkovateľ má právo kedykoľvek úplne odobrať akúkoľvek službu zo svojej ponuky. Zákazník, ktorý službu odobranú z ponuky využíva, má nárok na jej prevádzku v pôvodnom rozsahu, už nie však na jej úpravy, rozšírenia či zmeny. Zákazník má možnosť dohodnúť s Prevádzkovateľom prevod takejto svojej služby na niektorú zo služieb podľa aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa. Prevádzkovateľ môže Zákazníka vyzvať ku zmene služby podľa svojej aktuálnej ponuky k určitému dátumu, po ktorého uplynutí bude prevádzka pôvodnej služby ukončená. Ak Zákazník nezmení na základe tejto výzvy Prevádzkovateľa využívanú službu, nemá nárok na vrátenie platieb, ktoré v súvislosti s prevádzkou služby pôvodnej uskutočnil.
- 4) Za dostatočnú informáciu o zmene ponuky podľa tohto odstavca sa považuje náležitá úprava na stránkach Prevádzkovateľa.



## XV. Platby

- 1) Prevádzka služby je zo strany Prevádzkovateľa zaistená po uzatvorení Zmluvy so Zákazníkom, a to na obdobie, ktoré Zákazník v Objednávke zvolil. Svoj záujem na predĺžení prevádzky už existujúcej služby u Prevádzkovateľa dáva Zákazník najavo tým, že riadne a včas uhradí výzvu na úhradu ďalšieho obdobia, ktorú automaticky alebo na základe objednávky Zákazníka vygeneruje Prevádzkovateľ a to v rozsahu zodpovedajúceho typu služby vrátane všetkých prípadných doplnkových služieb tak, ako ich Zákazník v okamihu vystavenia obnovovacej faktúry využíva. Splatnosť vystavených faktúr je dohodnutá na 10 kalendárnych dní.
- 2) Pokiaľ nie je uvedené inak, má Zákazník možnosť zmeniť spôsob prevádzky alebo rozsah objednanej služby pre ďalšie obdobie, hlavne pridaním či ubratím dodatočných služieb apod., a to v rozsahu, ktorý zodpovedá aktuálnej ponuke služieb Prevádzkovateľa. Zákazník má právo meniť obsah alebo rozsah poskytovanej služby pre ďalšie zvolené obdobie kedykoľvek pred dátumom expirácie už poskytovanej služby. Účinnosť zmien obsahu alebo rozsahu poskytovanej služby je od prvého dňa nasledujúceho obdobia. V prípade požiadavky na okamžitú zmenu je Zákazník povinný uhradiť poplatok za spoplatnenú prevádzku doplnkovej služby do aktuálneho dátumu expirácie služby, ku ktorej doplnkovú službu priobjednáva. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že sa dĺžka fakturačného obdobia doplnkovej služby riadi fakturačnou periódou hlavnej služby, ak nie je výslovne uvedené inak. Doplnková služba bude Zákazníkovi poskytnutá bezodkladne po riadnom prijatí platby za túto službu na účet Prevádzkovateľa. O blížiacom sa dátume expirácie služby môže byť Zákazník zo strany Prevádzkovateľa informovaný primeraným spôsobom a to hlavne zverejnením informácie v administračnom rozhraní Zákazníka, prípadne zaslaním správy na Zákazníkov kontaktný e-mail. Ak nedôjde k riadnej a včasnej úhrade výzvy na úhradu ďalšieho obdobia, považuje sa služba (ak nie je špeciálnymi zmluvnými podmienkami či písomnou zmluvou uvedené inak) za vypovedanú so všetkými z toho vyplývajúcimi dôsledkami.
- 3) Zákazník sa zaväzuje uhradiť cenu platnú podľa cenníka aj za služby, ktoré využil nad zjednaný limit.
- 4) Dokončením objednávky akejkoľvek služby ponúkanej Prevádzkovateľom vyjadruje Zákazník svoj záujem o získanie a využívanie objednanej služby, a zároveň porozumenie obsahu ponuky, na základe ktorej Zákazník objednávku uskutočnil. V prípade potreby môže bližšie informácie ku konkrétnej ponuke Zákazník získať hlavne v Znalostnej báze Poskytovateľa, prípadne otázkou na zákaznícku podporu Prevádzkovateľa. Dokončením objednávky vyjadruje Zákazník tiež svoj súhlas s cenou, ktorá je na túto službu uplatňovaná. Ceny za služby sú stanovené na základe cenníka, ktorý je umiestnený na internetových stránkach Prevádzkovateľa a ktorý je aktuálne platný. Pokiaľ nie je na stránkach uvedené inak, sú ponúkané ceny služieb uverejňované bez DPH. Na základe dokončenej objednávky zašle Prevádzkovateľ Zákazníkovi na kontaktný e-mail informácie potrebné pre vykonanie platby za objednanú službu, prípadne ho o novej pohľadávke informuje aj ďalším vhodným spôsobom. Cena sa môže zmeniť na základe novo vydaného cenníka.
- 5) Pokiaľ nie je špeciálnymi zmluvnými podmienkami ku konkrétnej službe stanovené inak, fakturuje sa zálohovo dopredu, pričom sa služba zriadi (alebo je predĺžená) až v okamihu, kedy má Poskytovateľ na svojom bankovom účte dispozičné práva k platbe prijatej od Zákazníka.
- 6) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že mu budú objednané služby sprevádzkované až po prijatí zjednanej a identifikovateľnej platby za službu na účet Poskytovateľa. Pokiaľ platba za objednané služby nebude na účet Prevádzkovateľa pripísaná do 30 dní od dátumu vyfakturovania, bude celá objednávka stornovaná. Pokiaľ ide o predĺženie už existujúcej služby, berie Zákazník na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ nedôjde k včasnej a riadnej platbe novej výzvy na úhradu (vzťahujúcej sa na ďalšie obdobie), tak po uplynutí uhradeného obdobia sa služba (ak nie je špeciálnymi zmluvnými podmienkami či písomnou zmluvou uvedené inak) považuje za vypovedanú a prevádzka poskytovaných služieb bude ukončená. A to vždy bez akéhokoľvek nároku na náhradu prípadných škôd Prevádzkovateľom.
- 7) Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že je sám zodpovedný za včasné vykonanie platby Prevádzkovateľovi, a to v správnej výške, pod správnym variabilným symbolom a na správny bankový účet. Akýkoľvek poplatok súvisiaci s uskutočnením platby musí byť uhradený na strane Zákazníka, nie Prevádzkovateľa. Ide hlavne napr. o poplatok za odchádzajúcu platbu, poplatok za medzinárodnú platbu, poplatok za platbu on-line platobnou kartou apod. Pokiaľ Zákazník nevykoná platbu riadne, nebude možné prijatú platbu na strane Prevádzkovateľa identifikovať a služba bude považovaná za neuhradenú so všetkými z toho vyplývajúcimi dôsledkami. Poskytovateľ zaisťuje



včasné informovanie Zákazníka o nutnom vykonaní platby, a to doručením oznámenia na kontaktný e-mail Zákazníka alebo zobrazením informácie o platbe v administračnom rozhraní.

- 8) Po pripísaní platby zo strany Zákazníka na účet Prevádzkovateľa vystaví Prevádzkovateľ na uskutočnenú platbu riadny daňový doklad, ktorý Zákazníkovi dodá spôsobom, ktorý je v súlade s príslušnými ustanoveniami právneho poriadku. Zákazník výslovne súhlasí v zmysle ust. § 26 ods. 3 zák. č. 235/2004 Zb. v platnom znení s tým, aby daňový doklad bol vystavený v elektronickej podobe a zaslaný prostredníctvom e-mailovej pošty alebo sprístupnený v administrácii vo vhodnom elektronickej formáte. Zaslaním prostredníctvom e-mailovej pošty alebo sprístupnením v administrácii vo vhodnom elektronickej formáte je v zmysle ust. § 28 ods. 8 zák. č. 235/2004 Zb. v platnom znení vynaložené úsilie, ktoré je možné od Prevádzkovateľa rozumne požadovať, k tomu, aby sa daňový doklad dostal do dispozície Zákazníka. Poskytovateľ môže tiež zaslať daňové doklady iným vhodným spôsobom. K cenám sa účtuje DPH podľa platných právnych predpisov.
- 9) Zákazník má možnosť kedykoľvek zažiadať o predčasné ukončenie prevádzky sprevádzkovanej služby, a to k tomu určeným formulárom zo svojho administračného rozhrania. Pokiaľ Zákazník nevyužíva alebo naďalej nechce využívať sprevádzkovanú službu v objednanom rozsahu, nemá nárok na akékoľvek navrátenie skôr uskutočnených platieb, ktoré vykonal v prospech Prevádzkovateľa v súvislosti s takouto službou.
- 10) Zákazník je oprávnený písomne reklamovať vystavené daňové doklady do 15 dní od ich doručenia. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad.

## XVI. Spoločné ustanovenia

- 1) Zákazník sa zaväzuje písomne a bez zbytočného odkladu informovať Prevádzkovateľa o hrozbe vzniku škody a o jej možnej výške. Porušením tohto záväzku zaniká právo Zákazníka na náhradu škody.
- 2) Vo všetkých prípadoch, v ktorých vznikne zodpovednosť Prevádzkovateľa za vzniknutú škodu Zákazníkovi, a táto zodpovednosť nie je vylúčená týmito zmluvnými podmienkami, alebo zákonom, a príde k reálnemu vzniku škody, je Prevádzkovateľ povinný hradí len preukázateľne vzniknutú škodu, pričom jej maximálna možná výška sa zjednáva na sumu 30 000,- Kč, a to bez ohľadu na to, či je skutočná škoda vyššia.
- 3) V prípadoch, kedy Prevádzkovateľovi vzniká právo na zmluvnú pokutu, je Prevádzkovateľ oprávnený požadovať okrem zmluvnej pokuty aj náhradu škody a to aj v rozsahu, v ktorom zmluvná pokuta škodu prevyšuje.
- 4) Tieto Všeobecné zmluvné podmienky platia vo všetkých zmluvných vzťahoch medzi Zákazníkom a Prevádzkovateľom, ak nestanovia na konkrétny zmluvný vzťah špeciálne zmluvné podmienky či zvláštne samostatné dojednanie inak.

## XVII. Informácie a niektoré zvláštne pravidlá pre spotrebiteľov

### A. Povinne oznamované informácie

Prevádzkovateľ oznamuje Zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom v súlade s ustanovením § 1811 ods. 2 a § 1820 ods. 1 nasledujúce informácie:

- 1) Webové stránky Prevádzkovateľa obsahujú údaje o totožnosti Prevádzkovateľa vrátane všetkých kontaktných údajov (telefónne číslo, sídlo apod.).
- 2) Webové stránky Prevádzkovateľa obsahujú zoznam služieb ponúkaných Prevádzkovateľom k predaju či sprostredkovaniu.
- 3) Náklady na prostriedky komunikácie na diaľku sa nelíšia od základnej sadzby (v príp. internetového aj telefonického pripojenia podľa podmienok Vášho operátora), tieto náklady si hradí sám Zákazník. Prevádzkovateľ si neúčtuje žiadne ďalšie poplatky.
- 4) Prevádzkovateľ požaduje úhradu Ceny pred začatím plnenia služby Zákazníkovi.



- 5) Ceny služieb Prevádzkovateľa sú na webových stránkach Prevádzkovateľa uvádzané vrátane aj bez DPH, vrátane všetkých poplatkov stanovených zákonom. Zákazník je povinný zaplatiť cenu tovaru vrátane DPH a vrátane všetkých poplatkov stanovených zákonom.
- 6) Ceny služieb vrátane daní a trvania tejto ceny vyplývajú z aktuálnej ponuky Prevádzkovateľa a aktuálne platného Cenníka a z týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- 7) Spôsob platby vyplýva z týchto Všeobecných zmluvných podmienok.
- 8) V prípade, že Zákazník je spotrebiteľ, má právo od zmluvy uzatvorenej s Prevádzkovateľom odstúpiť a to v lehote 14 dní, ktorá beží od uzatvorenia zmluvy, pričom toto odstúpenie musí zaslať na adresu miesta podnikania Prevádzkovateľa.
- 9) Uzatvorená zmluva, resp. príslušný daňový doklad, bude uložená v elektronickom archíve Prevádzkovateľa, pričom registrovaní používatelia Prevádzkovateľa majú k týmto údajom prístup vo svojom profile.
- 10) Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy:
  - a. o dodávke tovaru, ktorého cena závisí na odchýlkach finančného trhu nezávisle na vôli Prevádzkovateľa a ku ktorému môže prísť v priebehu lehoty pre odstúpenie od zmluvy,
  - b. o dodávke tovaru, ktorý bol upravený podľa želania spotrebiteľa alebo pre jeho osobu,
  - c. o dodávke tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze, ako aj tovaru, ktorý bol po dodaní nenávratne zmiešaný s iným tovarom,
  - d. o oprave alebo údržbe vykonanej v mieste určenom spotrebiteľom na jeho žiadosť; to však neplatí v prípade následného vykonania iných ako vyžiadaných opráv či dodania iných ako vyžiadaných náhradných dielov,
  - e. o dodávke tovaru v uzatvorenom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vyňal a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť,
  - f. o dodávke zvukovej alebo obrazovej nahrávky alebo počítačového programu, pokiaľ porušil ich pôvodný obal,
  - g. o dodávke novín, periodík alebo časopisov,
  - h. o doprave alebo využití voľného času, pokiaľ podnikateľ tieto plnenia poskytuje v určenom termíne,
  - i. o dodaní digitálneho obsahu, pokiaľ nebol dodaný na hmotnom nosiči a bol dodaný s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy a podnikateľ pred uzatvorením zmluvy oznámil spotrebiteľovi, že v takomto prípade nemá právo na odstúpenie od zmluvy.

V prípade odstúpenia od zmluvy ponese spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru, a ak ide o zmluvu uzatvorenú prostredníctvom prostriedku komunikácie na diaľku, náklady za vrátenie tovaru, ak tento tovar nemôže byť vrátený pre svoju povahu obvyklou poštovou cestou;

- 11) so sťažnosťami sa spotrebiteľ môže obrátiť na orgán dohľadu alebo štátneho dozoru.
- 12) Prevádzkovateľ oznamuje, že vo všetkých prípadoch, kedy je podľa tejto Zmluvy dodávaný digitálny obsah nie na hmotnom nosiči pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy, nemá Zákazník právo od tejto zmluvy odstúpiť, pokiaľ súhlasí s dodaním pred uplynutím lehoty pre odstúpenie.
- 13) Prevádzkovateľ zodpovedá Zákazníkovi za vady dodávaných služieb spočívajúce hlavne v tom, že nebola dodávaná služba v objednanom obsahu či rozsahu
- 14) Zákazník je oprávnený uplatniť právo z vady služieb bez zbytočného odkladu u Prevádzkovateľa a má právo požadovať:
  - a. Ak je vada odstrániteľná, môže sa domáhať buď odstránenia vady, alebo primeranej zľavy z ceny. Ak nie je možné vadu odstrániť a nie je kvôli nej možné predmet riadne užívať, môže nadobúdateľ buď odstúpiť od zmluvy, alebo sa domáhať primeranej zľavy z ceny.
  - b. Ak je závadné plnenie podstatným porušením zmluvy, má Zákazník právo:



- i. na odstránenie vady dodaním novej veci bez vady alebo dodaním chýbajúcej veci,
    - ii. na odstránenie vady opravou veci,
    - iii. na primeranú zľavu z ceny, alebo
    - iv. odstúpiť od zmluvy.
  - c. Zákazník oznámi Prevádzkovateľovi, aké právo si zvolil pri oznámení vady, alebo bez zbytočného odkladu po oznámení vady. Vykonanú voľbu nemôže Zákazník zmeniť bez súhlasu Prevádzkovateľa; to neplatí, ak žiadal o opravu vady, ktorá sa ukáže ako neopraviteľná. Ak neodstráni Prevádzkovateľ vady v primeranej lehote či ak oznámi Zákazníkovi, že vady neodstráni, môže Zákazník požadovať namiesto odstránenia vady primeranú zľavu z ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť.
  - d. Ak nezvolí Zákazník svoje právo včas, má práva podľa bodu iii).
- 15) Ak je závadné plnenie nepodstatným porušením zmluvy, má Zákazník právo na odstránenie vady, alebo na primeranú zľavu z ceny.
- 16) Dokým Zákazník neuplatní právo na zľavu z ceny alebo neodstúpi od zmluvy, môže Prevádzkovateľ dodať to, čo chýba, alebo odstrániť právnu vadu. Iné vady môže Prevádzkovateľ odstrániť podľa svojej voľby opravou veci alebo dodaním novej veci; voľba nesmie Zákazníkovi spôsobiť nepríjemné náklady.
- 17) Ak neodstráni Prevádzkovateľ vadu veci včas alebo vadu veci odmietne odstrániť, môže Zákazník požadovať zľavu z ceny, alebo môže od zmluvy odstúpiť. Vykonanú voľbu nemôže Zákazník zmeniť bez súhlasu Prevádzkovateľa.
- 18) Do odstránenia vady nemusí Zákazník platiť časť ceny odhadom primerane zodpovedajúcej jeho právu na zľavu.
- 19) Právo z závadného plnenia Zákazníkovi nenáleží, pokiaľ vadu sám spôsobil.
- 20) Ak Zákazník požiadava, potvrdí mu Prevádzkovateľ v písomnej forme, v akom rozsahu a po aký čas trvajú jeho povinnosti v prípade závadného plnenia. V potvrdení uvedie aj svoje meno, sídlo a identifikujúci údaj, prípadne aj ďalšie údaje potrebné k zisteniu jeho totožnosti.
- 21) Práva z vady sa uplatňujú u Prevádzkovateľa, a to písomne na adrese: INTERNET CZ, a.s, so sídlom Ktiš č. p. 2, 384 03 Ktiš, Česká republika IČ: 26043319, či na e-mail Prevádzkovateľa: sales@forpsi.com, a to hlavne opisom vady alebo tým, ako sa vada prejavuje. Ak uplatní Zákazník právo zo závadného plnenia, potvrdí mu Predávajúci v písomnej forme, kedy právo uplatnil, ako aj vykonanie opravy a dobu jej trvania.
- 22) Postup pri vytknutí väd – reklamácií
  - a. Spôsob reklamácie
    - i. Pri uplatnení reklamácie je nutne Prevádzkovateľovi písomne, bez zbytočného odkladu po zistení závadného plnenia zo strany Prevádzkovateľa oznámiť námietky a tieto podrobne opísať. Písomná námietka musí obsahovať minimálne:
      - 1. meno a priezvisko, firmu a IČ, Zákazníka
      - 2. identifikačné údaje
      - 3. opis vady alebo reklamácie
      - 4. navrhovaný spôsob vyriešenia reklamácie vrátane špecifikácie nároku zo zodpovednosti za vady
    - ii. V prípade písomností zaslaných odberateľom na adresu Prevádzkovateľa, ktoré nebudú obsahovať vyššie uvedené údaje nevyhnutné pre riadne uplatnenie reklamácie, nebudú tieto kvalifikované ako reklamácie.
    - iii. Písomná reklamácia bude odoslaná na adresu Prevádzkovateľa.
  - b. Spôsob a lehoty pre vybavenie reklamácie



- i. Prevádzkovateľ je povinný vybaviť reklamáciu (tj. vrátane prípadného odstránenia vady) Zákazníka, ktorý je spotrebiteľ, v lehote bez zbytočného odkladu, primeranej zložitosti a povahe namietanej vady, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Prevádzkovateľ so Zákazníkom nedohodli na dlhšej lehote.
- ii. Prevádzkovateľ po preskúmaní priložených dokladov môže vyriešiť reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
  1. uzná reklamáciu ako oprávnenú a vykoná nápravu
  2. neuzná reklamáciu ako oprávnenúO spôsobe vybavenia reklamácie informuje Zákazníka.
- iii. V prípade neoprávnenej reklamácie má Prevádzkovateľ právo vyúčtovať Zákazníkovi sumu zodpovedajúcu účelne vynaloženým nákladom na reklamačný postup (platí len v prípadoch Zákazníkov, ktorí nie sú spotrebiteľmi).

## B. Poučenie o práve na odstúpenie od zmluvy v súlade s § 1829 NOZ

### 1) Právo odstúpiť od zmluvy

- a. Do 14 dní máte právo odstúpiť od tejto Zmluvy bez udania dôvodu.
- b. Máte právo odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu v lehote 14 dní odo dňa nasledujúceho po dni uzatvorenia zmluvy. Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musíte o svojom odstúpení od tejto Zmluvy informovať Prevádzkovateľa, a to formou jednostranného právneho jednanía (napríklad listom zaslaným prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb, faxom alebo e-mailom).
- c. Aby bola dodržaná lehota pre odstúpenie od tejto zmluvy, postačuje odoslať odstúpenie od zmluvy pred uplynutím príslušnej lehoty.

### 2) Dôsledky odstúpenia od zmluvy

- a. Pokiaľ odstúpite od tejto zmluvy, vrátime Vám bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy sme prijali Vaše oznámenie o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré sme od Vás prijali, vrátane nákladov na dodanie (okrem dodatočných nákladov vzniknutých v dôsledku Vami zvoleného spôsobu dodania, ktorý je iný ako najlacnejší spôsob štandardného dodania nami ponúkaný). Pre vrátenie platieb použijeme rovnaký platobný prostriedok, ktorý ste použil(a) pre vykonanie počítačovej transakcie, pokiaľ ste výslovne neurčil(a) inak. V žiadnom prípade Vám tým nevzniknú ďalšie náklady.“
- b. Vzhľadom k tomu, že poskytujeme služby, nevznikajú náklady spojené s vrátením tovaru, náklady na úkon odstúpenia (tj. hlavne poštovné apod.) nesiete Vy.
- c. Ak odstúpi spotrebiteľ od zmluvy uzatvorenej s Prevádzkovateľom (ktorej predmetom je poskytovanie služieb) a Prevádzkovateľ s plnením na základe výslovnej žiadosti spotrebiteľa začal pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy, uhradí Zákazník Prevádzkovateľovi pomernú časť zjednanej ceny za plnenie poskytnuté od okamihu odstúpenia od zmluvy. Ak je zjednaná cena neprimerane vysoká, uhradí spotrebiteľ Prevádzkovateľovi pomernú časť ceny zodpovedajúcej tržnej hodnote poskytovaného plnenia.

## C. Prehlásenie Zákazníka spotrebiteľa

- 1) Zákazník výslovne žiada, aby Prevádzkovateľ začal s poskytovaním služby podľa uzatváranej Zmluvy s Prevádzkovateľom pred uplynutím 14dennej lehoty pre odstúpenie od Zmluvy, a ďalej súhlasí a berie na vedomie, že ak je mu dodaný podľa Zmluvy digitálny obsah nie na hmotnom nosiči pred uplynutím tejto lehoty pre odstúpenie od zmluvy, nemá právo od Zmluvy odstúpiť.
- 2) Pre prípad rozporu Všeobecných zmluvných podmienok a pravidiel na ochranu spotrebiteľa platia pre Zákazníka spotrebiteľa ustanovenia týchto zmluvných podmienok a zákonných ustanovení, ktoré sú pre spotrebiteľa priaznivejšie a ktoré slúžia v jeho prospech.

## D. Mimosúdne riešenie sporov

- 3) V prípade sporu medzi Zákazníkom v postavení spotrebiteľa a Prevádzkovateľom môže Zákazník, v prípade, že sa nepodarí spor vyriešiť priamo, kontaktovať vecne príslušný subjekt pre mimosúdne



riešenie sporov, ktorým je Česká obchodná inšpekcia ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) alebo Český telekomunikačný úrad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

- 4) V súlade s nariadením EU č. 524/2013 má Zákazník tiež právo zahájiť mimosúdne riešenie spotrebiteľského sporu prostredníctvom ODR platformy na [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)

### XVIII. Záver

- 1) Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že budú v priebehu zmluvného vzťahu aj po jeho ukončení dodržiavať mlčanlivosť o všetkých informáciách týkajúcich sa všetkých služieb poskytovaných Prevádzkovateľom. Týmto nie je nijak obmedzený či znížený nárok na náhradu škôd spôsobených porušením mlčanlivosti. Celá komunikácia medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom je považovaná za prísne dôvernú. Obe zmluvné strany sa zaväzujú, že nebudú bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej zmluvnej strany poskytovať žiadne informácie týkajúce sa vzájomného obchodného vzťahu, teda vrátane uskutočnenej komunikácie, tretím osobám. Povolenou výnimkou je uverejňovanie marketingových informácií Prevádzkovateľom o svojich Zákazníkoch, ktoré môže byť použité na webových stránkach Prevádzkovateľa a prípadne v jeho marketingových a reklamných tlačovinách. Ďalšou výnimkou je porušenie mlčanlivosti v prípade žiadosti o poskytnutie informácií orgánom činným v trestnom konaní. Výnimkou je tiež poskytovanie kladných referencií a odporúčaní ohľadom dobrej kvality služieb.
- 2) Všetky dojednania medzi Prevádzkovateľom a Zákazníkom sa riadia platným a účinným českým právnym poriadkom a vedľa týchto Všeobecných zmluvných podmienok, prípadne Ďalších zmluvných podmienok prevádzkovateľa, taktiež všetkými zákonnými predpismi, hlavne zák. č. 127/2005 Zb. v platnom znení, zák. č. 480/2004 Zb., 89/2012 Zb. a pre spotrebiteľa tiež zákonom č. 634/1992 Zb. v platnom znení.
- 3) Prevádzkovateľ môže ktorúkoľvek časť Zmluvy alebo Zmluvných podmienok zmeniť v súlade s ust. §1752 NOZ kedykoľvek, a to s platnosťou a účinnosťou od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po zverejnení zmien na stránkach Prevádzkovateľa, ak nestanovia tieto Zmluvné podmienky iný termín. Zachovaním prevádzky svojich služieb aj po zmene Zmluvy, Podmienok, Zmluvných podmienok či ďalších súvisiacich dokumentov, dáva Zákazník najavo svoj jednoznačný súhlas s novým znením týchto dokumentov a ich plnú akceptáciu pri prevádzke svojich služieb.
- 4) Zákazník má však právo zmeny Zmluvy alebo Zmluvných podmienok odmietnuť, má právo túto zmluvu vypovedať bez uvedenia dôvodu a bez akejkoľvek sankcie, a to v lehote 30 dní od okamihu zverejnenia zmien na stránkach Prevádzkovateľa.
- 5) Tieto Zmluvné podmienky sú platné a účinné od 1. 1. 2025 a nahradzujú tak všetky doterajšie Zmluvy, Podmienky, Zmluvné podmienky a zmluvné dojednania. Táto Zmluva a Podmienky sa vzťahujú na všetky služby poskytované Prevádzkovateľom.