



## Všeobecné smluvní podmínky

Následující ujednání jsou všeobecně platnými Všeobecnými smluvními podmínkami (dále jen Podmínky) pro využívání všech služeb, které nabízí Provozovatel svým Zákazníkům, a týkají se veškerých obchodních vztahů mezi Provozovatelem a Zákazníkem vzniklých na základě smlouvy uzavřené dle článku II. Uzavření smlouvy těchto Podmínek a jsou vydány v souladu s ust. § 1752 zák. č. 89/2012 Sb. v platném znění, občanský zákoník (dále též jako NOZ).

### I. Smluvní strany

Smluvní strany jsou definovány následovně.

Provozovatel

- 1) Provozovatelem služby je společnost INTERNET CZ a.s., IČ 26043319, se sídlem Ktiš č. p. 2, okres Prachatice, PSČ 384 03, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích v odd. B vl. 1245.

Zákazník

- 1) Zákazníkem společnosti může být jakákoli fyzická osoba způsobilá k právnímu jednání, a to buď jako spotřebitel nebo podnikatel, nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře řádnou smlouvu dle článku II. Uzavření smlouvy těchto podmínek.
- 2) Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s Prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Pro tyto zákazníky platí tyto všeobecné smluvní podmínky a dále též speciální podmínky v souladu s čl. XII těchto podmínek, která mají přednost před všeobecnými smluvními podmínkami v případě rozporu jednotlivých ustanovení.
- 3) Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.
- 4) Dokončením objednávky Zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění s Podmínkami a všemi podmínkami souvisejícími s objednanou službou (Další podmínky), 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 Dalšíh podmínek v případě, že jsou součástí Zákazníkem objednané služby.

### II. Uzavření smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti uzavřením objednávky (nejčastěji on-line odesláním řádně vyplněné objednávky Provozovateli na jeho Internetových stránkách) 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 vyplývající z uskutečněné objednávky Zákazníka a dále současně potvrzena registrace objednané služby po přijetí sjednané platby Provozovatelem. 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.
- 2) 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 Smlouvy, Podmínek, a Dalšíh podmínek, které jsou nedílnou součástí objednávky zvolené služby Provozovatele Zákazníkem.



### III. Doba trvání smlouvy

- 1) Smlouva o poskytování Internetových 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 písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky 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 za podmínky řádné úhrady všech závazků ze strany Zákazníka vůči Provozovateli a potvrzení ze strany Provozovatele.
- 2) Smluvní vztah končí z následujících důvodů:
  - a. odstoupením od smlouvy, a nebo
  - b. neuhrazením splatné pohledávky řádně a včas, a nebo
  - c. uplynutím sjednané doby, a nebo
  - d. výpovědí smlouvy, a nebo
  - e. z dalších důvodů uvedených v Dalšíších podmínkách.
- 3) Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti uhradit Provozovateli veškeré závazky plynoucí z poskytovaných služeb až do ukončení smluvního vztahu ani odpovědnosti za případné způsobené škody Provozovatelů.

### IV. Odstoupení od smlouvy

Obě smluvní strany mají právo od této Smlouvy kdykoli odstoupit z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě. Důvody pro odstoupení od této Smlouvy jsou uvedeny v Podmínkách, v souvisejících dokumentech, a v Dalšíších podmínkách platných pro tento smluvní vztah.

### V. Vypovězení smlouvy

Obě smluvní strany mají právo tuto smlouvu vypovědět pouze však z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě. Důvody pro výpověď od této Smlouvy jsou uvedeny v Podmínkách, v souvisejících dokumentech, a v Dalšíších podmínkách platných pro tento smluvní vztah.

### VI. Související dokumenty

- 1) Tato Smlouva a obchodní vztah z ní vyplývající se řídí především Podmínkami v aktuálním znění a Dalšíšími podmínkami 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.
- 2) Zákazník objednáním služby potvrzuje, že se seznámil s Podmínkami, s Dalšíšími podmínkami vztahujícími se na objednané služby a se všemi dalšími podmínkami aplikovatelnými na uvedený smluvní vztah a projevuje s nimi svůj úplný a neodvolatelný souhlas a akceptaci.



## VII. Služba

- 1) Službou se rozumí veškeré konkrétní služby objednané Zákazníkem z nabídky Provozovatele a potvrzené Provozovatelem.
- 2) Provozovatel nabízí především následující služby:
  - a. Registrace a správa doménových jmen
  - b. Webhosting, kterým se rozumí sdílený hosting internetových stránek, emailů a dalších služeb pro vlastní doménu.
  - c. Serverhosting
    - i. Dedikovaný server, kterým se rozumí pronájem vyhrazeného hardware a zabezpečení jeho provozu - připojení k síti internet, napájení a chlazení.
    - ii. Virtuální server, kterým se rozumí pronájem sdíleného datového prostoru, ve kterém je provozován serverový operační systém.
    - iii. Housing, kterým se rozumí pronájem fyzického místa pro server a zabezpečení provozu serveru - připojení k síti internet, napájení a chlazení.

Výčet služeb se může změnit podle aktuální nabídky Provozovatele.

## VIII. Objednávka

- 1) 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 jakékoli 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.
- 2) Po uzavření Smlouvy a splnění případných dalších náležitostí (například uhrazení služby nebo doručení všech potřebných dokumentů nebo souhlasů) je Zákazníkovi zřízena a zprovozněna objednaná služba a Zákazník zároveň získává svůj unikátní přístup do administračních rozhraní, odkud spravuje své služby a jejich rozsah a taktéž veškeré kontaktní údaje. Ke každé zprovozněné službě Zákazník od Provozovatele získá přístupové údaje nutné k využívání služby.
- 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 a není-li k tomuto písemně zmocněn. 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 nejvyšším možným způsobem zabezpečit své přihlašovací údaje, používané technologie, jakož i další citlivé informace sdělené mu ze strany Provozovatele, a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami. V rámci zajištění vyššího stupně bezpečnosti je Zákazník oprávněn sám některé ze svých přístupových údajů měnit dle svého uvážení.
- 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 email 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 se zavazuje bez zbytečného odkladu a prokazatelným způsobem vyrozumět Provozovatele v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení jeho přístupových práv.



- 6) Provozovatel je oprávněn kdykoliv i bezdůvodně od Zákazníka vyžadovat doklady včetně ověřených písemností, listin a podpisů k prokázání jakékoliv skutečnosti pro Provozovatele významně zejména pro uzavření Smlouvy, ukončení Smlouvy, trvání Smlouvy, změny Smlouvy, jakož i pro potvrzení pokynů Zákazníka.
- 7) Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavřít Smlouvu se Zákazníkem, pokud požadavky Zákazníka jsou zcela nepochybně v rozporu se zákonem.
- 8) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu Provozovatel bude na kontaktní email zasílat obchodní sdělení a informace o novinkách ve své nabídce. Takový email splňuje veškeré podmínky Zákona o regulaci reklamy č. 138/2002 Sb. a Zákona o některých službách informační společnosti č. 480/2004 Sb, a nelze jej považovat za nevyžádanou reklamu - spam. Zákazník dále souhlasí 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 výřatku z emailové korespondence.

### IX. Ochrana osobních údajů

- 1) Provozovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákony požadované předpoklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník souhlasí se zpracováváním a uchováváním jeho osobních údajů v souladu s nařízením EU č. 2016/679 (GDPR) a zák. č. 110/2019Sb. v platném znění. Způsoby zpracování a uchovávání osobních údajů jsou o uvedeny v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů.
- 2) Provozovatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné, budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy se Zákazníkem a marketingových akcí Provozovatele a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s distribucí či platebním stykem týkajícího se objednaného zboží (sdělení jména a adresy dodání).
- 3) Provozovatel postupuje tak, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů. Osobní údaje, které jsou poskytnuty dobrovolně Zákazníkem Provozovateli za účelem splnění objednávky a marketingových akcí prodávajícího, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném a účinném znění a v souladu s nařízením EU č. 2016/679 (GDPR). Zákazník dává Provozovateli svůj souhlas ke shromažďování a zpracování těchto osobních údajů pro účely splnění předmětu uzavírané kupní smlouvy a využití pro marketingové účely (zejm. pro zasílání obchodních sdělení, telemarketing, SMS), a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním zaslaným na adresu INTERNET CZ, a.s. Ktiš 2, 384 03 Ktiš. Za písemné vyjádření se v tomto případě považuje i forma elektronická. Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na jejich opravu včetně práva požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a dalších zákonných práv k těmto údajům a má právo tento souhlas odvolat.

### X. Provoz a reklamace

- 1) Provozovatel zajistí provoz služeb tak, jak vyplývá z jejich specifikace uvedených na stránkách Provozovatele, vždy s nejvyšším úsilím na zajištění jejich maximální dostupnosti a využitelnosti. V případě úplné nebo částečné nefunkčnosti služby zajistí Provozovatel v rámci svých možností bez zbytečného odkladu znovuobnovení funkčnosti. Pokud není ve specifikaci služby uvedeno jinak, neposkytuje k ní Provozovatel bezplatný zkušební provoz. Součástí poskytovaného servisu je provoz zákaznické podpory, na kterou se Zákazník může obrátit se svými dotazy, požadavky, či připomínkami. Provoz zákaznické podpory je u jednotlivých služeb zajišťován v souladu a v rozsahu s nabízenými službami. Zákaznická podpora zajišťuje veškerou komunikaci se Zákazníky a přijímá jejich požadavky, ale není oprávněná řešit požadavky nad rámec zákaznické podpory. Zákaznická podpora není technickou podporou pro Zákazníky.



- 2) Provozovatel komunikuje se Zákazníkem především prostřednictvím svých internetových stránek, administračním rozhraním zákazníka a dále pomocí emailu či telefonu. Zákazník s Provozovatelem komunikuje prostřednictvím svého administračního rozhraní, běžnou emailovou poštou, běžnou listovní poštou, prostřednictvím chatu, faxu či telefonu. 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 jiným způsobem, který spolehlivě ověří identitu Zákazníka (elektronický podpis, datová schránka, doporučený dopis úředně ověřeným podpisem). V případě nedodržení nutné autorizace má Provozovatel právo požadavek na změnu odmítnout.
- 3) 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) Provozovatel je oprávněn změnit přístupové údaje, upravit parametry služby nebo analyzovat data služby i bez souhlasu zákazníka a to za předpokladu, že je toto opatření nutné k zajištění řádného poskytování příslušné služby nebo zajištění bezproblémového provozu souvisejícího zařízení a softwarového vybavení. V případě podezření týkajícího se porušení povinností Zákazníka je Provozovatel oprávněn provést kontrolu dat a přerušit či omezit provoz příslušné služby. O tomto je povinen Zákazníka bezodkladně informovat.
- 5) Zákazník může používat pouze zařízení, která nenaruší provoz sítě Provozovatele, nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob a splňují všechny homologační a jiné požadavky na používání v ČR. Zákazník si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat, jakožto opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Zákazník zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě Internet.
- 6) Jestliže Zákazník odstraní příčiny, pro které byly pozastaveny služby, Provozovatel neprodleně do 2 pracovních dnů obnoví jejich poskytování.
- 7) Provozovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud Zákazník ve lhůtě 14 dnů od přerušení poskytovaných služeb neodstraní příčiny, pro které bylo poskytování služeb přerušeno. Rozhodnutí o využití tohoto oprávnění je na Provozovateli.
- 8) Odstoupení nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Provozovatel negarantuje doručení oznámení Zákazníkovi, odeslání na kontaktní emailovou adresu Zákazníka je považováno za doručení.
- 9) Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje zákazník v síti Internet, ani za data, která zákazník v této síti získá. Provozovatel nenesе odpovědnost za bezpečnost počítačové sítě (intranetu) zákazníka. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.
- 10) Zákazník ohlašuje závady a poruchy na nonstop zákaznickou podporu Provozovatele prostřednictvím telefonu, emailu, faxu nebo jiným komunikačním kanálem, který má Provozovatel se Zákazníkem sjednán, a to na kontakty uvedené na stránkách Provozovatele. Zákazník je povinen ohlásit své identifikační údaje dle jím využívané služby, na které závadu zjistil, a to dle níže uvedených ustanovení pro danou službu.
- 11) Provozovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Zákazník poskytuje v rozporu s těmito Všeobecnými Podmínkami a obecně platnými právními předpisy a normami. Provozovatel má právo provádět kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho zapojení a připojení.
- 12) Provozovatel se zaručuje odstraňovat Zákazníkem nahlášené závady na síti Provozovatele v nejkratším možném termínu. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti Provozovatele, ale na zařízeních Zákazníka, má Provozovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů.
- 13) Provozovatel nenesе odpovědnost za informace a údaje uvedené Zákazníkem nebo za informace a údaje Zákazníkem prostřednictvím služeb Provozovatele zveřejňované či zpřístupňované.



- 14) Provozovatel není povinen kontrolovat obsah webu, dat a informací šířených Zákazníkem.
- 15) Zákazník nemá nárok na náhradu škod souvisejících s jakýmkoliv výpadkem nebo přerušením provozu poskytovaných služeb, ale má pouze nárok na stanovenou kompenzaci neuskutečněního provozu. Rozsah kompenzace za neuskutečnění provozu 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 neuskutečněního 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.
- 16) 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,
  - vyplyvající z problémů, které způsobuje některý ze Zákazníků Provozovatele,
  - jejichž příčinou je vyšší moc.
- Za vyšší moc se považují dle těchto podmínek zejména případy, které nejsou závislé na vůli smluvních stran a které smluvní strany ani nemohou ovlivnit, jako např. živelné pohromy, stávky, povstání, mobilizace, válka, neočekávané výpadky dodávek elektrické energie nezaviněné účastníky apod.
- 17) 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 emailů, zajištění provozu Internetového připojení a zachování soukromí.
- 18) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že hovory či jiná forma komunikace mezi ním a Provozovatelem mohou být nahrávány či jinak monitorovány z důvodů zkvalitnění služeb.
- 19) Zákazník se zavazuje sdělit bez zbytečného odkladu Provozovateli jakékoliv poruchy či přerušení provozu, závady zjištěné na zařízení Provozovatele nebo na svém zařízení, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.
- 20) Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení účastníkem Provozovateli způsobem uvedeným v těchto podmínkách, nebo okamžik zjištění poruchy Provozovatelem, přičemž hledisko počátku poruchy je fakt, která z výše uvedených skutečností nastane dříve.
- 21) Zákazník se zavazuje jakékoliv reklamace dodávaných služeb reklamovat vůči Provozovateli způsobem, který je popsán v čl. XVII písm. A bod 4 odst. a), když tento postup platí pro všechny Zákazníky. Práva z odpovědnosti za vady jsou uvedena v čl. XVII písm. A bod 3. Lhůta pro vyřízení reklamace má být přiměřená povaze a rozsahu vadu.





## XI. Odstávky

- 1) Provozovatel si vyhrazuje právo provést u každé služby plánovanou odstávku v rozsahu stanoveném na stránkách Provozovatele. Odstávka slouží především k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbě, opravám či výměně hardwaru 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 souvisí, a pokud tento zásah omezí funkčnost služby v jednorázovém rozsahu delším než 30 minut, tak tuto plánovanou odstávku Provozovatel oznámí adekvátním způsobem nejpozději 24 hodin před jejím započatím. Za adekvátní způsob se považuje zveřejnění informace o plánované odstávce na Internetových stránkách Provozovatele. Pokud Zákazník předem vyžaduje navíc zaslání těchto informací, bude mu zpráva odeslána na jeho kontaktní email. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při provádění odstávky na straně Provozovatele či při výpadku služby vlivem dalších okolností, může dojít ke ztrátě dat Zákazníka. Zákazník je sám zodpovědný za zálohování dat umístěných nebo provozovaných na zařízeních Provozovatele a Provozovatel za jejich ztrátu nenesе žádnou odpovědnost. Provozovatel negarantuje doručení oznámení Zákazníkovi, odeslání na kontaktní emailovou adresu Zákazníka je považováno za doručení.
- 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 neuskutečného provozu ani případných souvisejících škod.

## XII. Zakázané využívání služeb Provozovatele

- 1) Zákazník se zavazuje zdržet se prostřednictvím služeb Provozovatele nabízení nebo šíření jakéhokoliv nezákonného obsahu, kterým se smyslu nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (Nařízení o digitálních službách) rozumí jakékoli informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti, včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb, nejsou v souladu s právem Unie nebo právem některého členského státu, které je v souladu s právem Unie, bez ohledu na přesný předmět či povahu tohoto práva. Jakékoliv zpracování nezákonného obsahu v rámci služeb a produktů poskytovaných Zákazníkovi ze strany Provozovatele může vést k ukončení poskytování takové služby či produktu.
- 2) Zákazník se s ohledem na definici nezákonného obsahu zavazuje zdržet se prostřednictvím služeb Provozovatele zejména:
  - a. Nabízení nebo šíření obsahu, jakož i provozování činností a služeb, které jsou v rozporu s právním řádem ČR, evropským právem a platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je ČR vázána;
  - b. propagování potlačování Ústavou zaručených základních práv a občanských svobod u skupin, jednotlivců nebo národů;
  - c. neoprávněného přístupu k datům, systémům nebo sítím nebo jejich neoprávněné používání, včetně jakéhokoliv pokusu o zkoumání nebo testování zranitelnosti systému nebo sítě nebo o prolomení bezpečnostních či ověřovacích opatření bez výslovného povolení vlastníka systému nebo sítě;
  - d. poskytování a/nebo šíření nevhodného nebo výhruzného obsahu, používání a/nebo šíření jakýchkoli nepravdivých, zavádějících nebo klamavých informací či odporujícím dobrým mravům, poškozující dobré jméno Provozovatele a/nebo jeho pracovníků;
  - e. poskytování a šíření obsahu propagující pedofilii, rasismus, fanatismus, terorismus nebo nezákonný pornografický obsah;
  - f. provozování služeb nabízejících nelegálně získaný software za účelem jeho distribuce (úplatné nebo neúplatné) třetím osobám (například warez, crack a podobná zaměření);
  - g. poskytování obsahu, 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;



- h. Poskytování a šíření obsahu:
    - i. který je vlastnictvím Provozovatele a Zákazník jej šíří bez písemného svolení Provozovatele;
    - ii. který může vzbudit dojem, že Zákazník jedná jménem Provozovatele, přestože není oprávněným spolupracovníkem Provozovatele;
    - iii. který je součástí poskytované služby Zákazníkovi, přičemž Zákazník nemá od Provozovatele písemné svolení k poskytování služby nebo její části třetím osobám;
  - i. poskytování anonymizačních komunikačních systémů (tzv. anonymizérů) bez odpovídajícího zachování identity, jak to vyžadují platné právní předpisy;
  - j. poskytování, používání, provozování a šíření nástrojů určených/navržených pro:
    - i. rozesílání nevyžádané pošty (spam);
    - ii. podvodné shromažďování informací (e-mailových adres, jmen, hesel nebo jiných identifikátorů) či jejich podvodný přenos např. phishing;
    - iii. distribuci malware, adware, spyware a virů;
    - iv. krádež či podvržení identity;
    - v. provádění kybernetických útoků na aktiva Provozovatele, jiných zákazníků nebo třetích stran;
  - k. porušování autorských, patentových, průmyslových a jiných práv třetích osob, včetně ostatních práv duševního vlastnictví;
  - l. zpracování osobních údajů třetích stran nezákonným způsobem nebo v rozporu s nařízením EU 2016/679 a právními předpisy o zpracování osobních údajů;
  - m. vytváření a provozování aplikací, které způsobují technické problémy, nadměrné zatížení infrastruktury, a tím negativně ovlivňují kvalitu služeb Provozovatele či jinak Provozovatele nebo třetí strany poškozují;
  - n. využívání jiných než Provozovatelem přidělených či odsouhlasených prostředků;
  - o. 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.
- 3) Postup při zjištění nezákonného obsahu a další práva a povinnosti Provozovatele jsou uvedena v samostatném smluvním dokumentu „Podmínky Provozovatele jako poskytovatele hostingových služeb, týkající se obsahu, uplatňování a vymáhání smluvních podmínek digitálních služeb podle nařízení EU 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (Nařízení o digitálních službách)“, který je součástí těchto smluvních podmínek a nachází se na <https://www.domainmaster.cz/dokumenty/>

### XIII. Odpovědnost Zákazníka

- 1) 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 Provozovatele v rámci své politiky provozu upravit nastavení poskytovaných služeb tak, aby v maximální možné míře zabránil jejich možnému zneužití.





- 2) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel využívá software, který automaticky opravuje a případně odstraňuje zranitelnosti, malware a viry v souborech ve webovém prostoru Zákazníka. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel nenese odpovědnost za přímé či nepřímé škody způsobené tímto softwarem jako například přerušení poskytování služby, zpomalení internetových stránek či ztráty dat.
- 3) Provozovatel má při zjištění porušení zákazů ze strany Zákazníka či jiného závadného jednání Zákazníka právo okamžitě a bez náhrady ukončit poskytování služby Zákazníkovi, ukončit smluvní vztah výpovědí bez výpovědní lhůty a zároveň má Provozovatel právo vyžadovat náhradu ve výši odpovídající rozsahu způsobené škody. Cena uhrazená Zákazníkem i na období jím nevyužité po zrušení poskytované služby se Zákazníkovi nevrací a sjednává se jako jednorázová sankce za porušení povinností Zákazníka. Provozovatel je však primárně povinen postupovat v souladu s Nařízením o digitálních službách a postupem uvedeným v čl.XII bod 3 a v Podmínkách Provozovatele jako poskytovatele hostingových služeb.

#### XIV. Změna nabídky

- 1) Provozovatel je oprávněn kdykoliv změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb (včetně služeb již existujících), a to s okamžitou účinností, přičemž Zákazníkům, kteří mají uhrazenou službu, jsou podmínky služby zachovány po celou dobu již dříve uhrazeného období v původním rozsahu. Provedením platby za službu, která byla Provozovatelem změněna, pro další období, 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.
- 4) Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na stránkách Provozovatele.

#### XV. Platby

- 1) Provoz služby je ze strany Provozovatele zajištěn po uzavření Smlouvy se Zákazníkem, a to na období, které Zákazník v Objednávce zvolil. Svůj zájem na prodloužení provozu již existující služby u Provozovatele dává Zákazník najevo tím, že řádně a včas uhradí výzvu k zaplacení dalšího období, kterou automaticky nebo na základě objednávky Zákazníka vygeneruje Provozovatel, a to v rozsahu odpovídajícím typu služby včetně veškerých případných doplňkových služeb tak, jak je Zákazník v okamžiku vystavení obnovovací faktury využívá. Splatnost vystavených faktur je dohodnuta na 10 kalendářních dní.
- 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,



kteřý odpovídá aktuální nabídce služeb Provozovatele. Zákazník má právo měnit obsah nebo rozsah poskytované služby pro další zvolené období kdykoliv před datem expirace již provozované služby. Účinnost změn obsahu nebo rozsahu poskytované služby je od prvního dne příštího období. V případě požadavku na okamžitou změnu je zákazník povinen uhradit poplatek za zpoplatněný provoz doplňkové služby do aktuálního data expirace služby, k níž doplňkovou službu přibjednává. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že se délka fakturačního období doplňkové služby řídí fakturační periodou hlavní služby, není-li výslovně uvedeno jinak. Doplňková služba bude Zákazníkovi poskytnuta neprodleně 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, a to zejména zveřejněním informace v administračním rozhraní Zákazníka, případně zasláním zprávy na Zákazníkuv kontaktní email. Nedojde-li 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) Zákazník se zavazuje uhradit cenu platnou podle ceníku i za služby, které využil nad sjednaný limit.
- 4) Dokončením objednávky jakékoli služby nabízené Provozovatelem 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 ve Znalostní bázi Provozovatele, případně dotazem na zákaznickou podporu Provozovatele. Dokončením 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 na internetových stránkách Provozovatele a který je aktuálně platný. Pokud není na stránkách uvedeno jinak, jsou nabízené ceny služeb zveřejňovány bez DPH. Na základě dokončené objednávky zašle Provozovatel Zákazníkovi na kontaktní email informace potřebné pro provedení platby za objednanou službu, případně ho o nové pohledávce informuje i dalším vhodným způsobem. Cena se může změnit na základě nově vydaného ceníku.
- 5) 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.
- 6) 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 30 dnů 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.
- 7) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby Provozovateli, a to ve správné výši, pod správným variabilním 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 platební 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. Provozovatel zajišťuje včasné informování Zákazníka o nutném provedení platby, a to doručením oznámení na kontaktní email Zákazníka nebo zobrazením informace k platbě v administračním rozhraní.
- 8) 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. Zákazník výslovně souhlasí ve smyslu ust. § 26 odst. 3 zák. č. 235/2004 Sb. v platném znění s tím, aby daňový doklad byl vystaven v elektronické podobě a zaslán prostřednictvím emailové pošty nebo zpřístupněn v administraci ve vhodném elektronickém formátu. Zasláním prostřednictvím emailové pošty nebo zpřístupněním v administraci ve vhodném elektronickém formátu je ve smyslu ust. § 28 odst. 8 zák. č. 235/2004 Sb. v platném znění vynaloženo úsilí, které lze po Provozovateli rozumně požadovat, k tomu, aby se daňový doklad dostal do dispozice Zákazníka. Provozovatel může rovněž zaslat daňové doklady jiným vhodným způsobem. K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů.



- 9) Zákazník má možnost kdykoli požádat o předčasné ukončení provozu zprovozněné služby, a to k tomu určeným formulářem ze svého administračního rozhraní. 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 takovou službou.
- 10) Zákazník je oprávněn písemně reklamovat vystavené daňové doklady do 15 dnů od jejich obdržení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel

#### XVI. Společná ustanovení

- 1) Zákazník se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Provozovatele o hrozbě vzniku škody a o její možné výši. Porušením tohoto závazku zaniká právo Zákazníka na náhradu škody.
- 2) Ve všech případech, ve kterých vznikne odpovědnost Provozovatele za vzniklou škodu Zákazníkovi, a tato odpovědnost není vyloučena těmito smluvními podmínkami, anebo zákonem, a dojde k reálnému vzniku škody, je Provozovatel povinen hradit pouze prokazatelně vzniklou škodu, přičemž její maximální možná výše se sjednává na částku 30 000,- Kč, a to bez ohledu na to, zda skutečná škoda je vyšší.
- 3) V případech, kdy Provozovateli vzniká právo na smluvní pokutu, je Provozovatel oprávněn požadovat vedle smluvní pokuty i náhradu škody a to i v rozsahu, ve kterém smluvní pokuta škodu převyšuje.
- 4) Tyto Všeobecné smluvní podmínky platí ve všech smluvních vztazích mezi Zákazníkem a Provozovatelem, nestanoví-li na konkrétní smluvní vztah speciální smluvní podmínky či zvláštní samostatné ujednání jinak.

#### XVII. Informace a některá zvláštní pravidla pro spotřebitele

##### A. Povinně sdělované informace

Provozovatel sděluje zákazníkovi, který je spotřebitelem v souladu s ustanovením § 1811 odst. 2 a § 1820 odst. 1 následující informace:

- 1) Webové stránky Provozovatele obsahují údaje o totožnosti Provozovatele včetně všech kontaktních údajů (telefonní číslo, sídlo apod.).
- 2) Webové stránky Provozovatele obsahují seznam služeb nabízených Provozovatelem k prodeji či zprostředkování.
- 3) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby (v příp. internetového i telefonického připojení dle podmínek Vašeho operátora), tyto náklady si hradí sám Zákazník. Provozovatel si neúčtuje žádné další poplatky.
- 4) Provozovatel požaduje úhradu Ceny před započítáním plnění služby Zákazníkovi.
- 5) Ceny služeb Provozovatele jsou na webových stránkách Provozovatele uváděny včetně i bez DPH, včetně veškerých poplatků stanovených zákonem. Zákazník je povinen zaplatit cenu zboží včetně DPH a včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
- 6) Ceny služeb včetně daní a trvání této ceny vyplývají z aktuální nabídky Provozovatele a aktuálně platného Ceníku a z těchto Všeobecných smluvních podmínek.
- 7) Způsob platby vyplývá z těchto Všeobecných smluvních podmínek.
- 8) V případě, že Zákazník je spotřebitel, má právo od smlouvy uzavřené s Provozovatelem odstoupit a to ve lhůtě čtrnácti dnů, která běží od uzavření smlouvy, přičemž toto odstoupení musí zaslat na adresu místa podnikání Provozovatele.
- 9) Uzavřená smlouva, resp. příslušný daňový doklad, bude uložena v elektronickém archivu Provozovatele, přičemž registrovaní uživatelé Provozovatele mají k těmto údajům přístup ve svém profilu.
- 10) Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy:



- a. o dodávce zboží, jehož cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Provozovatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy,
- b. o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,
- c. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím,
- d. o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost; to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů,
- e. o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- f. o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal,
- g. o dodávce novin, periodik nebo časopisů,
- h. o dopravě nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu,
- i. o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

V případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

- 11) Se stížností se spotřebitel může obrátit na orgán dohledu nebo státního dozoru.
- 12) Provozovatel sděluje, že ve všech případech, kdy je dle této Smlouvy dodáván digitální obsah nikoliv na hmotném nosiči před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemá Zákazník právo od této smlouvy odstoupit, pokud souhlasí s dodáním před uplynutím lhůty pro odstoupení.
- 13) Provozovatel odpovídá Zákazníkovi za vady dodávaných služeb spočívající zejména v tom, že nebyla dodávána služba v objednaném obsahu či rozsahu
- 14) Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady služeb bez zbytečného odkladu u Provozovatele a má právo požadovat:
  - a. Je-li vada odstranitelná, může se domáhat buď odstranění vady, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může nabyvatel buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.
  - b. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:
    - i. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
    - ii. na odstranění vady opravou věci,
    - iii. na přiměřenou slevu z ceny, nebo
    - iv. odstoupit od smlouvy.
  - c. Zákazník sdělí Provozovateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Provozovatele; to neplatí, žádal-li opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Provozovatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Zákazníkovi, že vady neodstraní, může Zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.
  - d. Ne zvolí-li Zákazník své právo včas, má práva podle bodu. iii).
- 15) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z ceny.



- 16) Dokud Zákazník neuplatní právo na slevu z ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Provozovatel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Provozovatel odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí Zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady.
- 17) Neodstraní-li Provozovatel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Zákazník požadovat slevu z ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Provozovatele.
- 18) Do odstranění vady nemusí Zákazník platit část ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu.
- 19) Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 20) Požádá-li o to Zákazník, potvrdí mu Provozovatel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti.
- 21) Práva z vady se uplatňují u Provozovatele, a to písemně na adrese: INTERNET CZ, a.s. se sídlem Ktiš č. p. 2, 384 03 Ktiš, IČ: 26043319, či na e-mail Provozovatele, a to zejména popisem vady nebo tím, jak se vada projevuje. Uplatní-li Zákazník právo z vadného plnění, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
- 22) Postup při vytknutí vad - reklamaci
  - a. Způsob reklamace
    - i. Při uplatnění reklamace je nutno Provozovateli písemně, bez zbytečného odkladu po zjištění vadného plnění ze strany Provozovatele sdělit výtky a tyto podrobně popsat. Písemná výtka musí obsahovat nejméně:
      1. jméno a příjmení, firmu a IČ, Zákazníka
      2. identifikační údaje
      3. popis vady nebo reklamace
      4. navrhovaný způsob vyřešení reklamace včetně specifikace nároku z odpovědnosti za vady
    - ii. V případě písemností zaslaných odběratelem na adresu Provozovatele, které nebudou obsahovat výše uvedené údaje nezbytné pro řádné uplatnění reklamace, nebudou tyto kvalifikovány jako reklamace.
    - iii. Písemná reklamace bude odeslána na adresu Provozovatele.
  - b. Způsob a lhůty pro vyřízení reklamace
    - i. Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci (tj. včetně případného odstranění vady) Zákazníka, který je spotřebitel, ve lhůtě bez zbytečného odkladu, přiměřené složitosti a povaze vytýkané vady, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Provozovatel se Zákazníkem nedohodli na delší lhůtě.
    - ii. Provozovatel po prozkoumání předložených dokladů může vyřídit reklamaci následujícími způsoby:
      1. uzná reklamaci jako oprávněnou a učiní nápravu
      2. neuzná reklamaci jako oprávněnouO způsobu vyřízení reklamace informuje Zákazníka.
    - iii. V případě neoprávněné reklamace má Provozovatel právo vyúčtovat Zákazníkovi částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup (platí pouze v případech Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli).



## B. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy v souladu s § 1829 NOZ

- 1) Právo odstoupit od smlouvy
  - a. Do 14 dnů máte právo odstoupit od této Smlouvy bez udání důvodu.
  - b. Máte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne následujícího po dni uzavření smlouvy. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této Smlouvy informovat Provozovatele a to formou jednostranného právního jednání (například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, faxem nebo emailem).
  - c. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.
- 2) Důsledky odstoupení od smlouvy
  - a. Pokud odstoupíte od této smlouvy, vrátíme Vám bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy nám došlo Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které jsme od Vás obdrželi, včetně nákladů na dodání (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku Vámi zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání námi nabízený). Pro vrácení plateb použijeme stejný platební prostředek, který jste použil(a) pro provedení počáteční transakce, pokud jste výslovně neurčil(a) jinak. V žádném případě Vám tím nevzniknou další náklady.
  - b. Vzhledem k tomu, že poskytujeme služby, nevznikají náklady spojené s vrácením zboží, náklady na úkon odstoupení (tj. zejména poštovné apod.) nesete vy.
  - c. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy uzavřené s Provozovatelem (jejímž předmětem je poskytování služeb) a Provozovatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí Zákazník Provozovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel Provozovateli poměrnou část ceny odpovídající tržní hodnotě poskytovaného plnění.

## C. Prohlášení zákazníka spotřebitele

- 1) Zákazník výslovně žádá, aby Provozovatel započal s poskytováním služby dle uzavírané Smlouvy s Provozovatelem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy dle občanského zákoníku a bere na vědomí, že udělením tohoto souhlasu zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy dle § 1837 písm. l) občanského zákoníku. 14denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy, Zákazník spotřebitel a dále souhlasí a bere na vědomí, že je-li mu dodán dle Smlouvy digitální obsah nikoliv na hmotném nosiči před uplynutím této lhůty pro odstoupení od smlouvy, nemá právo od Smlouvy odstoupit.
- 2) Pro případ rozporu Všeobecných smluvních podmínek a pravidel na ochranu spotřebitele platí pro zákazníka spotřebitele ustanovení těchto smluvních podmínek a zákonných ustanovení, která jsou pro spotřebitele příznivější a která slouží v jeho prospěch.

## D. Mimosoudní řešení sporů

- 1) V případě sporu mezi Zákazníkem v postavení spotřebitele a Provozovatelem může Zákazník, v případě, že se nepodaří spor vyřešit přímo, kontaktovat věcně příslušný subjekt pro mimosoudní řešení sporů, jímž je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) nebo Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
- 2) V souladu s nařízením EU č. 524/2013 má Zákazník rovněž právo zahájit mimosoudní řešení spotřebitelského sporu prostřednictvím ODR platformy na [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr)





## XVIII. 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. 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. Povolenu výjimkou je uveřejňování marketingových informací Provozovatelem o svých Zákaznících, které může být použito na webových stránkách Provozovatele 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.
- 2) Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem a vedle těchto Všeobecných smluvních podmínek, případně Další smluvních podmínek provozovatele, rovněž veškerými zákonnými předpisy, především zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění, zák. č. 480/2004 Sb., 89/2012 Sb. a pro spotřebitele též zákonem č. 634/1992 Sb. v platném znění.
- 3) Provozovatel může kteroukoli část Smlouvy nebo Smluvních podmínek změnit v souladu s ust. §1752 NOZ kdykoli, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po zveřejnění změn na stránkách Provozovatele, nestanoví-li tyto Smluvní podmínky jiný termín. 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.
- 4) Zákazník má však právo změny Smlouvy nebo Smluvních podmínek odmítnout, má právo tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce a to ve lhůtě 30 dnů od okamžiku zveřejnění změn na stránkách Provozovatele
- 5) Tyto Podmínky jsou platné a účinné od 1. 1. 2025 a nahrazují tak všechny dosavadní Smlouvy, Podmínky, Smluvní podmínky a smluvní ujednání. Tato Smlouva a Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované Provozovatelem.