



# Všeobecné obchodní podmínky společnosti Greendata s.r.o.

## [ÚVODNÍ USTANOVENÍ](#)

### [SMLUVNÍ STRANY](#)

### [DEFINICE POJMŮ](#)

### [PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB](#)

### [PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVER HOUSINGU A RACK HOUSINGU](#)

### [PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DEDIKOVANÉHO A MANAGED SERVERU](#)

### [PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VIRTUÁLNÍCH SERVERŮ](#)

### [PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ INTERNETU](#)

### [PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VOIP](#)

## [PRAVIDLA PŘÍSTUPU DO DATOVÉHO CENTRA](#)

### [PRAVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE](#)

### [PRAVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA](#)

### [DOBA ČERPÁNÍ SLUŽEB](#)

### [PLATEBNÍ PODMÍNKY](#)

### [ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY](#)

### [REKLAMAČNÍ ŘÁD](#)

### [DŮVĚRNOST INFORMACÍ](#)

### [ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ](#)

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Obchodní společnost Greendata s.r.o. vydává tímto postupem podle § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako „VP“):

## 2. SMLUVNÍ STRANY

2.1. Greenhousing poskytuje obchodní společnost Greendata s.r.o., se sídlem Zvoníčková 1928/7, Praha 6-Břevnov, PSČ 162 00,

IČ: 247 53 874, DIČ: CZ 247 53 874 zaps. v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 171537. Bankovní spojení: Fio, č.ú: 2800091376/2010.

kontaktní adresy pro písemný styk:

Poštovní: Greendata s.r.o., Na Struze 7, Praha 1, PSČ – 110 00 E-mail: [info@greenhousing.cz](mailto:info@greenhousing.cz) dále jako „Poskytovatel“.

2.2. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které Greendata s.r.o. poskytuje Služby na základě uzavřené Smlouvy nebo Objednávky podle těchto Všeobecných obchodních podmínek, dále jako „Zákazník“.

## 3. DEFINICE POJMŮ

Pojmy užívané s velkým počátečním písmenem mají pro účely těchto VP následující význam:

3.1. VP definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje resp. poskytne Zákazníkovi (na základě Smlouvy nebo Objednávky) Služby za podmínek definovaných Provozními podmínkami. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VP a že tímto VP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.

3.2. Smlouva nebo Objednávka je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VP.

3.3. Fakturační období je období, na které byla Služba objednána a byla vystavena výzva k platbě, nebo zálohová faktura.

3.4. Provozními podmínkami Služby se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují VP.

3.5. Službou se rozumí Služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VP a Provozními podmínkami, kterými je Zákazník povinen se řídit.

3.6. Server je soubor hardwarových prostředků, na kterém mohou být provozovány typické internetové Služby (HTTP server, FTP server, MAIL server a další).

3.7. Dedikovaný server je samostatný server vyhrazený jedinému Zákazníkovi.

3.8. Managed server je Dedikovaný server doplněný o administráční služby.

3.9. Virtuální server vzniká rozdělením jednoho fyzického Serveru (datového prostoru, procesorové kapacity, paměti atd.) na více částí, kdy tyto části - Virtuální servery - mohou být poskytovány různým zákazníkům. Na Virtuálních serverech jsou provozovány sdílené webhostingové služby.

3.10. Server cluster je spojení dvou Dedikovaných serverů prostřednictvím technického řešení.

3.11. Síťová infrastruktura je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující provoz serveru.

3.12. Provoz serveru je chod serveru za účelem přenosu dat z a na server po síti internet.

3.13. Výpadek provozu serveru je přerušení chodu některé ze základních služeb serveru způsobující jeho úplnou nefunkčnost.

3.14. Závadný obsah - jedná se zejména o takový obsah Zákaznického serveru, který je v rozporu:

3.14.1 s právním pořádkem České republiky,

3.14.2 s normami příslušných orgánů Evropské unie, Evropských společenství, Evropského hospodářského společenství, pokud se na základě přistoupení České republiky k Evropské unii přímo aplikují též na teritorium České republiky,

3.14.3 s mezinárodní Smlouvou, již je Česká republika vázána a která byla publikována ve Sbírce zákonů nebo ve Sbírce mezinárodních smluv,

3.14.4 s dobrými mravy,

3.14.5 se zásadami poctivého obchodního styku,

3.14.6 se zvyklostmi nebo

3.14.7 s rozhodnutím soudou nebo

3.14.8 právními obyčejí daného jazykového teritoria.

3.15. Písemný, písemně - jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě ať již listinné nebo elektronické, doručené na kontaktní adresu pro písemný styk strany druhé nebo umístěné na příslušných WWW stránkách Poskytovatele a přístupné Zákazníkovi prostřednictvím sítě internet. Charakter písemného sdělení má také vyplnění a odeslání formuláře na příslušných WWW stránkách Poskytovatele.

3.16. WWW stránky Poskytovatele jsou stránky [www.greenhousing.cz](http://www.greenhousing.cz)

3.17. Projevem svobodné vůle k uzavření Smlouvy se rozumí písemně uzavřená Smlouva nebo písemně potvrzená Objednávka na Služby poskytnutím kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu Zákazníka s VP a s Provozními podmínkami Služby a to i elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.

3.18. Oznámení (upozornění) doručené obvyklým způsobem je oznámení uskutečněné písemně.

3.19. Kontaktní adresa je poštovní adresa místa nebo adresa elektronické pošty.

3.20. Obchodním zákoníkem je zákon č. 513/1991 Sb., ve znění předpisů jej měnících a doplňujících; anebo zákon jej nahrazující.

3.21. Občanským zákoníkem je zákon č. 40/1964 Sb., ve znění předpisů jej měnících a doplňujících; anebo zákon jej nahrazující.

3.22. Autorským zákonem je zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění.

3.23. Předpisy o elektronickém podpisu jsou zejména Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), v platném znění, Nařízení vlády č. 304/2001 Sb., v platném znění, Vyhláška č. 366/2001 Sb., v platném znění.

3.24. Doba čerpání Služby je doba od zahájení do ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.

3.25. Zahájením čerpání Služby je okamžik, kdy Zákazník začal nebo mohl začít využívat Službu, nebo kdy Služba byla dostupná na základě VP a/nebo Provozních podmínek Služby.

3.26. Datové centrum jsou prostory Poskytovatele.

3.27. Technologie je souhrnné označení pro technické prostředky Zákazníka nebo Poskytovatele.

3.28. Obsluha jsou zaměstnanci Poskytovatele.

3.29. IP adresa je číslo, které jednoznačně identifikuje síťové rozhraní v počítačové síti, která používá IP (internetový protokol).

3.30. Switch je aktivní síťový prvek propojující jednotlivé segmenty sítě.

3.31. Pověřená osoba nebo též Oprávněná osoba je osoba (resp. osoby) jako osoba oprávněná k přístupu k Serveru a k předkládání požadavků Zákazníka.

3.32. Administrace je správa softwarové části Služby, jejíž rozsah je uveden na WWW stránkách poskytovatele.

3.33. Internet je je celosvětový systém navzájem propojených počítačových sítí. Zprostředkování přístupu ke službám sítě internet prostřednictvím sítě Poskytovatele.

3.34. Data jsou jakékoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachyceny jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.

3.35. VOIP je veřejně dostupná telefonní služba IP telefonie (dále jen "VOIP"), může být poskytnuta každé osobě, která o ni požádá a souhlasí s tímto VP, Ceníkem a Reklamačním řádem Poskytovatele a dalšími podmínkami a ujednáními pro poskytování služby VOIP, případně s podmínkami marketingových akcí.

## 4. PROVOZNÍ PODMÍNKY SLUŽEB

4.1 Podmínky pro poskytování služeb Greenhousing.

4.1.1 Služby Greenhousing serveru jsou poskytovány na základě Objednávky Zákazníka.

4.1.2 Platný ceník Služby je uveden v elektronické podobě na internetové adrese <http://www.greenhousing.cz>.

4.1.3 Cena za poskytnutí resp. poskytování Služby je vždy stanovena dle aktuálního ceníku.

4.1.4 Další cenové podmínky - slevy, provize, bonusy - které se vztahují k objednávce nebo Smlouvě, jsou vždy takové, které jsou platné dle aktuálního ceníku.

4.1.5 Zákazník není oprávněn rozesílat prostřednictvím poskytovatelových služeb žádnou nevyžádanou poštu - tzv. spam nebo zprostředkovat rozesílání nevyžádané pošty třetí straně. Pokud tak učiní, může to být důvodem k přerušení provozu serveru nebo k okamžitému zastavení přístupu k Zákazníkovi poštovnímu účtu.

4.1.6 Opětovné zprovoznění Zákazníkova poštovního účtu bude povoleno až po odstranění uvedených nedostatků podle bodu 4.1.5 a bude zpoplatněno dle platného ceníku na www adrese <http://www.greenhousing.cz>.

4.1.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo informovat Zákazníka o změnách poskytování služeb formou e-mailové zprávy. Ta bude zaslána na e-mailovou adresu uvedenou klientem při registraci v Zákaznické databázi na <http://www.greenhousing.cz>. Neodbrání klientova vyjádření po uplynutí 21 dnů od zaslání e-mailu bude považováno za souhlas s navrhovanými změnami.

4.1.8 Výpověď Služby ze strany Zákazníka lze uskutečnit pouze elektronickou cestou zasláním vyplněného Formuláře pro odstoupení od smlouvy na adresu [info@greenhousing.cz](mailto:info@greenhousing.cz). Tato výpověď je vždy platná až od začátku následujícího fakturačního období.

4.1.9 V případě, že Zákazník vypoví provozování Služby v průběhu fakturačního období, nemůže uplatnit nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce fakturačního období.

4.1.10 Nemá-li Zákazník sjednanou Službu Administrace Serveru, není softwarový servis součástí Služby v jakékoliv podobě.

4.1.11 Fyzický přístup do Datového centra Poskytovatele je povolen pouze oprávněným osobám Zákazníka. Pravidla přístupu do Datového centra jsou definována v těchto VOP.

4.1.12 Zákazníkům Služby Virtuálních serverů není povolen přístup do Datového centra. Pro potřeby měření proměnných (např. výkonu serveru, parametry konektivity, rozměry zařízení, ale ne jen tyto) jsou vždy rozhodující výsledky měření provedené poskytovatelem.

## 5. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVER HOUSINGU A RACK HOUSINGU

5.1. Výpověď Služby ze strany Zákazníka lze uskutečnit pouze elektronickou cestou zasláním vyplněného Formuláře pro odstoupení od smlouvy na adresu [info@greenhousing.cz](mailto:info@greenhousing.cz). Tato výpověď je vždy platná až od začátku následujícího fakturačního období.

5.2. Zákazník je povinen nevyužitý vyhrazený prostor na své vlastní náklady udržovat zaslepený (uzavřený) tak, aby skrze volné pozice nedocházelo k míchání vzduchu mezi studenou a teplou uličkou. V případě, že tak Zákazník neučiní, má Poskytovatel právo tento prostor zaslepit a náklady účtovat Zákazníkovi.

5.3. Zákazník je povinen svou Technologii umístěnou v datovém centru Poskytovatele zabezpečit proti poškození při běžné manipulaci s ní. V případě, že tak neučiní není Poskytovatel odpovědný za škody způsobené při manipulaci s technologií Zákazníka.

5.4. Součástí poskytovaných služeb není hardwarový ani softwarový servis v jakékoliv podobě.

5.5. Provozovatel podpisem smlouvy nebo předávacího protokolu potvrzuje převzetí Technologie Zákazníka dle specifikace uvedené ve Smlouvě nebo Předávacím protokolu.

5.6. Poskytovatel je oprávněn účtovat Zákazníkovi poplatek za uskladnění odpojené Technologie dle ceníku. Poskytovatel se nezavazuje udržovat pojištění serverů uživatelů pro krytí rizik spojených s poškozením, ztrátou nebo odcizením serveru. Zákazník má ale možnost požádat o příplatek za pojištění. Pokud není stanoveno ve smlouvě jinak, jsou pak následně pojistné limity 10 000,- Kč na Rak housing 6U, 25 000,- Kč na Rak housing 21U a 35 000,- Kč na Rak housing 42U. V případě pronájmu další části racku se částka úměrně snižuje.



## 6. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DEDIKOVANÉHO A MANAGED SERVERU

- 6.1. Součástí poskytovatelských služeb je servis Dedikovaného serveru. V případě poškození některé z hardwarových částí Serveru běžným provozem Poskytovatel zajistí výměnu komponent nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení závady, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 6.2. Zákazník není oprávněn zasahovat do hardwarové konfigurace serveru bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 6.3. Po sobě jdoucích čtrnácti (14) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrzená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.
- 6.4. Zákazník má možnost odkoupit Dedikovaný server po uplynutí 24 měsíců souvislého čerpání služby, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Podmínkou odkoupení Dedikovaného serveru je řádná platební morálka po celou dobu čerpání služby, o nároku o odkoupení rozhoduje Poskytovatel. Zákazník musí vznést požadavek na odkoupení Dedikovaného serveru, Poskytovatel není povinen nabízet Dedikovaný server Zákazníkovi k odkoupení.
- 6.5. Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká Služba i Smlouva o Dedikovaném serveru.
- 6.6. Odkoupením Dedikovaného serveru zaniká povinnost Administrace Dedikovaného serveru ze strany Poskytovatele, byla-li Administrace Dedikovaného Serveru sjednána.
- 6.7. Na odkoupený Dedikovaný server není Poskytovatelem poskytována záruka v jakékoliv podobě.
- 6.8. Byla-li na Dedikovaný server sjednána servisní podpora třetích stran, odkoupením Dedikovaného serveru nezaniká a nadále se řídí pravidly servisní podpory třetích stran.

## 7. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VIRTUÁLNÍCH SERVERŮ

- 7.1. Poskytovatel zajišťuje službu s parametry dle objednávky. Počáteční instalace a konfigurace serveru není součástí služby.
- 7.2. Po sobě jdoucích čtrnácti (14) dnech, kdy je služba ukončená nebo neuhrzená dochází ke smazání Služby včetně všech záloh, pokud existují.
- 7.3. Výhradním vlastníkem nejvyšších přístupových práv virtuálního serveru je Zákazník.

## 8. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ INTERNETU

- 8.1. Uživatel nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému poskytovatele jiným než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by mohl nastavení nebo funkci systému.
- 8.2. Uživatel nebude používat síť způsobem, kterým by obtěžoval ostatní uživatele sítě, zejména se zdrží nespécifikovaného šíření nevyžádané elektronické pošty.
- 8.3. Uživatel zajišťuje korektnost a technickou správnost zveřejňovaných informací v síti, a to zejména routovacích informací a dále informací o doméně uživatele v rámci DNS. Uživatel nebude připojovat neregistrované síť a šířit jejich routovací informace v síti.
- 8.4. Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí uživatel respektovat podmínky přístupu a ochrany do tohoto systému (sítě).
- 8.5. Uživatel se zavazuje poskytnuté služby užívat v souladu s právním řádem. Zejména se zavazuje prostřednictvím poskytovatelských služeb nešířit informace, které porušují právo na ochranu osobnosti (např. pomluvy), jsou v rozporu s dobrými mravy hospodářské soutěže, zasahují do dobré pověsti právnické osoby, porušují autorská práva, porušují průmyslová práva (zejm. ochranné známky), nebo je jejich šíření trestné (např. šíření poplašné zprávy, podněcování nebo schvalování trestného činu, šíření dětské pornografie, propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka, atd.).
- 8.6. V případě, že se poskytovatel dozví o podezření, že uživatel neutilizuje poskytnuté služby v souladu s právním řádem, vyzve jej, aby se do 5 dnů zdržel tohoto užívání. Výzva poskytovatele musí být odůvodněná. Pokud uživatel výzvě nevyhoví, je poskytovatel oprávněn poskytnuté služby pozastavit až do pravomocného vyřešení otázky, zda je služba užívána v rozporu s právním řádem.
- 8.7. Pokud uživatel ve lhůtě určené výzvou podá poskytovateli proti důvodnosti podezření dostatečně odůvodněné námitky, uvede k tomu veškeré důležité skutečnosti a prohlásí, že poskytovatel uhradí veškerou škodu (plynoucí např. z odpovědnosti poskytovatele podle zákona o některých službách informační společnosti), která vznikne tím, že poskytovatel poskytnuté služby nepozastaví. Poskytovatel je oprávněn kdykoli, nejdříve ve výzvě, stanovit uživateli přiměřenou zálohu na náhradu škody způsobené nepozastavením poskytnutí služby.
- 8.8. Poskytovatel je vždy oprávněn službu pozastavit, jestliže by sebe, své zaměstnance, nebo jiné osoby vystavoval nebezpečí trestněprávní odpovědnosti, nebo pokud uživatel neuhradí poskytovateli stanovenou zálohu ve stanovené lhůtě.
- 8.9. Uživatel je povinen při využívání služeb dodržovat smlouvu, všeobecné podmínky pro poskytování datových telekomunikačních služeb, obecné závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
- 8.10. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména opakovaným rozesláním nevyžádaných dat.
- 8.11. Uživatel není oprávněn poskytovat služby třetím osobám, pokud nebylo mezi poskytovatelem a účastníkem písemně dohodnuto jinak. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč (slovy: patnáctitisíc korun českých) a to do 7 dnů ode dne doručení vyúčtování této smluvní pokuty. Vyúčtováním a zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poskytovatele na náhradu škody ani její výši.
- 8.12. Uživatel je povinen zapůjčené technické zařízení chránit před poškozením, ztrátou nebo zničením a není oprávněn jakkoli zasahovat do jeho technického nastavení ani s ním jinak manipulovat bez souhlasu či pověření Poskytovatele. Uživatel je odpovědný za škodu, která poskytovateli vznikne v důsledku poškození, odcizení, zničení či neoprávněného užívání zapůjčeného zařízení.
- 8.13. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas, aby po dobu trvání smlouvy shromažďoval, zpracovával, uchovával a užíval (dále jen "zpracování") jeho osobní údaje uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpřístupnění údajů o uživateli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele, zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám spolupracujícím s poskytovatelem na základě smluvního vztahu v rozsahu potřebném pro plnění smlouvy; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem.
- 8.14. Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastník výslovně souhlasí s využitím tohoto telefonního čísla poskytovatelem pro zasílání upomínek/výzev ke zjednání nápravy účastníkem.
- 8.15. Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby uživatel neutrpěl újmu na svých právech, a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

## 9. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VOIP

- 9.1. Každý, kdo má zájem využívat služby VoIP (dále jen „zájemce“), je oprávněn uzavřít smlouvu, a to:
- (a) písemně (v na některé provozovně nebo v sídle Poskytovatel),
- (b) elektronicky (prostřednictvím internetových stránek Poskytovatel).
- 9.2. Při uzavírání smlouvy si Zákazník zvolí buď některý z tarifů VoIP z aktuální nabídky Poskytovatele (tj. program, u něhož je účtován měsíční paušál), případně předplacenou službu VoIP.
- 9.3. Jednorázové náklady na zřízení služby nebo migraci čísel hrají vždy Zákazník Poskytovateli.
- 9.4. Po ukončení každého účtovacího období vystaví Poskytovatel zákazníkovi Vyúčtování služby (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování bude obsahovat cenu za všechny služby poskytnuté v příslušném účtovacím období a dále náležitosti stanovené právními předpisy. Poskytovatel je oprávněn Zákazníkovi ve Vyúčtování vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích účtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do Vyúčtování za příslušné účtovací období, jakož i částky za služby poskytnuté Zákazníkovi třetími subjekty s využitím služeb či sítě Poskytovatel.
- 9.5. Vyúčtování bude Zákazníkovi zasláno elektronicky. Odesláním Vyúčtování se v takovém případě rozumí jeho zpřístupnění elektronickou formou. Není-li z jakýchkoli důvodů Zákazníkovi doručeno originál Vyúčtování, vystaví mu Poskytovatel na žádost jeho opis za cenu stanovenou v Ceníku. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit částky za poskytnuté služby. Výše dlužné částky a další informace potřebné k úhradě budou Zákazníkovi na jeho žádost též sděleny na telefonním čísle Poskytovatele.
- 9.6. Zákazník je povinen uhradit Vyúčtování nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušném Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno připsáním vyúčtované částky pod správnými variabilním symbolem na účet Poskytovatel. V případě, že není splatnost na příslušném Vyúčtování uvedena, platí, že Vyúčtování je splatné do 14 dnů ode dne obdržení Vyúčtování, v případě elektronické formy dnem zpřístupnění.
- 9.7. Zákazník může požádat Poskytovatele o podrobné vyúčtování služeb, které obsahuje podrobný rozpis cen za všechny placené služby využité prostřednictvím přiděleného telefonního čísla VoIP. Žádost o Podrobné vyúčtování musí Poskytovatel obdržet nejméně 4 kalendářní dny před začátkem účtovacího období, pro které ho Zákazník požaduje. Za vystavení Podrobného vyúčtování může Poskytovatel účtovat cenu dle platného Ceníku.

## 10. PRAVIDLA PŘÍSTUPU DO DATOVÉHO CENTRA

- 10.1 Pro vstup do Datového centra jsou určeny okruhy pracovníků, kteří za definovaných podmínek mají „Oprávnění vstupu“. Toto oprávnění je nepfenosno.
- 10.2. Osoby, jež mají „Oprávnění vstupu“ jsou rozděleny takto:
1. Pracovníci Havarijního Servisu Poskytovatele
  2. Pracovníci Uživatele
  3. Smluvně sjednaní subdodavatelé (pro činnosti Poskytovatele i Uživatele)
  4. Obslužné činnosti (ostraha, úklid, ...)
- V rámci uvedených skupin jsou určeni pracovníci ve skupinách:
- Neomezeného přístupu (24/365), (skupina 1, 2, 4)
- Omezeného přístupu v pracovní době (skupina 3)
- a dále:
- S doprovodem (skupina 3)
- Bez doprovodu (skupina 1, 4)
- 10.3. Vstup do Datového centra lze jen s vědomím a souhlasem pracoviště dispečinku Poskytovatele. Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z Datového centra na pracovišti Havarijního Servisu Poskytovatele (nebo e-mailem na [info@greenhousing.cz](mailto:info@greenhousing.cz)). Seznamy pracovníků Uživatele s určením rozsahu jejich oprávnění ke vstupu jsou uloženy na pracovišti dispečinku Poskytovatele. Pro případy, že Uživatel bude požadovat vstup dalších osob mimo tento seznam, dá k dispozici kontakt, kde bude možné toto oprávnění jednorázově získat a ověřit (telefon, fax, e-mail atd., v omezené době nebo nepřetřítě). Trvalé změny na seznámech oprávněných osob musí být vždy provedeny písemnou formou (e-mailem).
- 10.4. Obecné povinnosti
- 10.4.1. V prostorách je zakázáno kouřit, jíst apod.
- 10.4.2. V prostorách nesmí být ponechávány předměty, nesouvisějící s jejich provozem.
- 10.4.3. Povinností každého je v technologické části udržovat čistotu a pořádek.
- 10.4.4. Jestliže je návštěvník prostor svědkem poplachového hlášení je povinen o tomto neprodleně informovat Havarijní Servis Poskytovatele (Help desk Greendata s.r.o.).
- 10.4.5. Uživatel Datového centra je povinen seznámit své zaměstnance a subdodavatele s podmínkami provozního řádu a je odpovědný za škody vzniklé nedodržením ustanovení obsažených v těchto VP.
- 10.4.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět změny v „Provozním řádu Datového centra“, které budou patřičným způsobem sděleny rovněž Uživateli.
- 10.4.7. Při jakýchkoli pochybnostech je Uživatel povinen kontaktovat pracoviště Havarijního Servisu Poskytovatele a případné nejasnosti s ním konzultovat. Všechny osoby jsou povinny při pohybu v Datovém centru používat náleky.
- 10.5. Povinnosti Uživatele
- 10.5.1. Chovat se v Datovém centru v souladu s obecně závaznými předpisy z oblasti bezpečnosti práce a protipožární ochrany.
- 10.5.2. Řídit se pravidly Poskytovatele, s nimiž byl prokazatelně seznámen.
- 10.5.3. Umožnit pracovníkům Poskytovatele výkon dohodnutých služeb (např. úklid, kontrolu a servis podpurných zařízení např. čidla, osvětlení apod.)
- 10.5.4. Havarijní stavy v Prostorech řešit jen za spoluúčasti zástupců Poskytovatele.
- 10.5.5. Do Datového centra vstupovat pouze po předchozím ohlášení na dispečinku a s jeho souhlasem/doprovodem.
- 10.5.6. Vstupovat pouze do prostor souvisejících se smluvními závazky s Poskytovatelem.
- 10.5.7. V případě jakékoliv změny poskytnout Poskytovateli aktualizovaný seznam pracovníků oprávněných vstupovat do Datového centra.
- 10.6. Povinnosti Uživatele pro práci v Datovém centru
- 10.6.1. Před výkonem jakýchkoli plánovaných prací na Zařízení Uživatele v Datovém centru toto oznámit prostřednictvím dispečinku Poskytovatele.
- 10.6.2. Po ukončení prováděných prací je nutno vždy po sobě Datové centrum uklidit.
- 10.6.3. Pracovníci Uživatele jsou i pod dozorem oprávnění pracovat pouze se Zařízením jim náležejícími. Zároveň jsou povinni svým jednáním předcházet vzniku možného poškození rozšířené technologie ostatních uživatelů.
- 10.6.4. Činnosti, při kterých vzniká prach a nečistoty, nejsou v Datovém centru dovoleny.
- 10.6.5. Činnosti, při kterých dochází k ionizaci vzduchu je možné provádět pouze se souhlasem dispečinku Poskytovatele.
- 10.6.7. V případě, že uživatel potřebuje na svém zařízení provádět práce časově náročnější (déle než 60 minut) jsou pracovníci Uživatele povinni informovat o této skutečnosti Poskytovatele.

## 11. PRAVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat Zákazníka o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb dle Objednávky nebo Smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem, tak, aby mohl být ze strany Zákazníka přijata nutná opatření. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy síťové infrastruktury, přerušení



dotávky energie, havárie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou Služby poskytovány.

**11.2.** Písemný záznam dle předchozí věty slouží jako důkazní prostředek, obecně smluvními stranami respektovaný.

**11.3.** Poskytovatel nenese zodpovědnost za přerušení poskytování služeb Zákazníkovi dle těchto VP v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlá a dlouhodobá výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele a nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služby.

**11.4.** Poskytovatel vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k dílu ve smyslu autorského zákona, které vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících z těchto VP a ze Smlouvy a Objednávky. Na dílo se dále vztahuje ustanovení §65 a 66 autorského zákona.

**11.5.** Závazky vzniklé nesprávnou nebo několikanásobnou úhradou ze strany Zákazníka Poskytovatel vrací, pokud překročí částku 100,- Kč.

## 12. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

**12.1.** Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem VP a Provozních podmínek.

**12.2.** Zákazník nesmí provozovat na svém Serveru Závadný obsah.

**12.3.** Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit své VP nebo Provozní podmínky. Oznámení o změně je provedeno písemně. Nesouhlasí-li uživatel s novými VP nebo Provozními podmínkami (v případě navýšení cen se změnou v ceníku), je oprávněn vypovědět Smlouvu o čerpání Služby do třiceti (30) dnů od okamžiku oznámení citovaných změn Zákazníkovi. V případě, že Zákazník nedoručí Poskytovateli do 30 dnů od oznámení změny své rozhodnutí ukončit čerpání Služby z důvodu neakceptace nových VP či Provozních podmínek, považuje se toto za souhlas Zákazníka s novým zněním VP či Provozních podmínek.

**12.4.** Nestanoví-li Smlouva, Objednávka nebo v konkrétním případě VP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:

**12.4.1** uskutečnit krátkodobé přerušení v poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení,

**12.4.2** pozastavit nebo omezit poskytování Služby, pokud je poskytování Služby znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohla předvídat nebo ji zabránit (zejm. vyšší moc a obdobné okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku),

**12.4.3** dočasně přerušit či omezit poskytování Služby v nezbytně rozsahu bez předchozího upozornění Zákazníka, je-li Služba využívána v rozporu se Smlouvou či Objednávkou a dochází-li tím k ohrožení funkce zařízení Poskytovatele nebo třetích subjektů. V ostatních případech podstatného porušení závazků daných VP nebo právními předpisy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby bez předchozího upozornění Zákazníka, popř. po marném uplynutí lhůty, pokud ji Poskytovatel stanoví k odstranění závadného stavu.

**12.4.4** využít zadržovacího práva k movitému majetku ve vlastnictví Zákazníka, který má Poskytovatel u sebe (jako např. server, dedikovaný server, síťové infrastruktury) v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

**12.5.** Zákazník se zavazuje písemně oznámit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních, fakturačních a kontaktních údajů poskytnutých při objednávce Služby do 10 dnů od okamžiku, kdy změna nastala. V případě nesplnění této povinnosti nese Zákazník odpovědnost za vzniklou škodu.

**12.6.** S osobními údaji Zákazníka je nakládáno plně v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. Tím není dotčeno právo Poskytovatele v případě Objednávky použít údaje poskytnuté v této souvislosti Zákazníkem následujícím způsobem:

**12.6.1.** použít pro marketing v rámci služeb Poskytovatele, vývoje a zlepšení služeb poskytovaných Zákazníkem,

**12.6.2** použít pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zasílání noviniek a uvedení v on-line referencích,

**12.6.3** poskytnout údaje nutné pro provedení Služby třetím stranám - například při registraci domény.

**12.7.** Zákazník souhlasí s tím, že některé údaje poskytnuté v souvislosti s Objednávkou určité Služby mohou být veřejně přístupné (např.: po zadání dotazu na konkrétní doménové jméno jsou poskytována data o majiteli registrované domény jako zpracovaný datový výstup z databází registrátorů).

**12.8.** Zákazník nese odpovědnost za obsah svého Zákaznického serveru a je v přiměřeném rozsahu nositelem nebo vykonavatelem autorských práv ke svým datům.

**12.9.** Zákazník se zavazuje provádět platby nejpozději k datu splatnosti faktury, zálohového listu nebo výzvy k platbě. Dnem platby faktury, zálohového listu nebo výzvy k platbě se rozumí den připsání platby na účet Poskytovatele. V případě prodloužení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi smluvní úrok z prodlení.

**12.10.** Porušení některého z ustanovení těchto VP Zákazníkem nebo příslušné Smlouvy, může být důvodem ke okamžitému přerušení poskytování Služby. V takovém případě se má za to, že Zákazník odstoupil od příslušné Smlouvy nebo Objednávky. Zákazník ztrácí nárok na vrácení již zaplacené úhrady, resp. Poskytovatel neztrácí nárok na úhradu za Služby za celé fakturační období. V případě zálohové formy úhrady služeb je vyúčtováno poskytnutí Služby za jedno celé fakturační období.

**12.11** Zákazník je povinen:

**12.11.1** službu užívat pouze způsobem, který je v souladu s těmito VP, s Provozními podmínkami Služby, se Smlouvou a s případnými pokyny Poskytovatele,

**12.11.2** umožnit Poskytovateli v přiměřené míře přístup k zařízením u něj Poskytovatelem instalovaným, učinit opatření za účelem ochrany majetku ve vlastnictví Poskytovatele, před jeho poškozením, ztrátou, zcizením, zničením nebo zneužitím (zabránit nepovolaným osobám v manipulaci se zařízeními Poskytovatele apod.),

**12.11.3** oznámit bez zbytečného odkladu veškeré závady na zařízeních a Službách dle těchto VP a příslušné Smlouvy, včetně potřeby všech oprav, které má provést Poskytovatel,

**12.11.4** dodržovat práva a chránit oprávněné zájmy Poskytovatele a třetích osob. Nešířit informace, jejichž obsah je v rozporu s právními předpisy nebo těmito VP nebo dobrými obchodními zvyklostmi,

**12.11.5** neprodleně reklamovat vadné poskytování Služby v případě vadného poskytnutí Služby, dále, nejpozději do 25 dnů od doručení, reklamovat nesprávné vyúčtování ceny, jinak toto právo zanikne. Reklamacce se uplatňuje písemně na adresu Poskytovatele a musí obsahovat popis reklamované závady. Reklamacce se vyzývají zpravidla ve lhůtách od 1 do 30ti kalendářních dnů, dle jejich složitosti a technické nebo administrativní náročnosti. Uplatnění reklamacce proti vyšší účtované ceně za Službu nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do termínu splatnosti. Na základě kladně vyřízené reklamacce má Zákazník právo na vrácení přeplatky z ceny nebo na snížení ceny.

**12.12.** Při platbě ze zahraničí je Zákazník povinen uhradit veškeré bankovní poplatky tak, aby byla na účet Poskytovatele připsána úhrada za poskytnuté Služby v plné výši.

## 13. DOBA ČERPÁNÍ SLUŽEB

**13.1.** Smlouva o poskytování Služby se uzavírá na dobu neurčitou s vypovědní lhůtou 60 dní.

**13.2.** Smlouva zaniká:

**7.2.1** písemnou dohodou smluvních stran,

**13.2.2** uplynutím sjednané vypovědní lhůty dle písemné výpovědi,

**13.2.3** uplynutím doby, na kterou byla případně Smlouva sjednána,

**13.2.4** odstoupením od Smlouvy. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání.

**13.3.** Objednávka na poskytování Služby má platnost na dobu neurčitou (tzn. Poskytovatel podle ní poskytuje své Služby Zákazníkovi po dobu neurčitou), pokud VP nebo Provozní podmínky Služby nestanoví jinak, nebo pokud charakter (podstata) objednané Služby, kterou má Zákazníkovi poskytnout Poskytovatel, není takový, že se jedná o jednorázovou nebo časově omezenou Službu.

**13.4.** Služba poskytnutou na základě Objednávky lze vypovědět pouze elektronickou cestou zasláním vyplněného Formuláře pro odstoupení od smlouvy na adresu info@greenhousing.cz.

**13.5.** Výpověď Služby je platná až od začátku následujícího fakturačního období.

**13.6.** Veškeré, do té doby nevyfakturované a neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy či Objednávky budou vyrovnány nejpozději do 30 kalendářních dnů po ukončení Smlouvy či zrušení Objednávky.

**13.7.** Čerpání Služby se řídí těmi VP, které platí v okamžiku, kdy je Služba skutečně čerpána. Veškerá ustanovení těchto VP nebo přísl. Smlouvy zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.

**13.8.** U služby server housing/rack housing v případě vypovězení služby bude zákaznický server odpojen od konektivity a napájení nejpozději v poslední den fakturovaného období. Zákazník je v případě vypovězení služby povinen vyzvednout si server nejpozději do 7 dní od vypršení výpovědní lhůty. V případě nevyzvednutí serveru v uvedeném termínu bude zákazníkovi účtováno skladovné ve výši 50 Kč bez DPH za každý započatý týden. Skladovné v plné výši je zákazník povinen uhradit při vyzvednutí serveru v hotovosti v předem dohodnutém termínu.

## 14. PLATEBNÍ PODMÍNKY, VYSTAVOVÁNÍ DAŇOVÝCH DOKLADŮ

**14.1.** Za poskytování služeb náleží Poskytovateli odměna, a to ve výši uvedené ve smlouvě o poskytování služeb dle ceníku Poskytovatele účinnému ke dni uzavření smlouvy o poskytování služeb. Ceník Poskytovatele je k nahlédnutí na internetové adrese [greenhousing.cz](http://greenhousing.cz) (dále jen „ceník poskytovatele“). Tímto není dotčeno právo poskytovatele poskytnout služby za jiných podmínek.

**14.2.** Odměna za služby náleží Poskytovateli za každé započaté časové období poskytování těchto služeb. Odměna za první období je splatná předem (před provozováním služby ze strany poskytovatele) ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření smlouvy poskytování služeb, a to bezhotovostně na účet poskytovatele č. 2800091376/2010 vedený u Fio banka a.s. (dále jen „účet poskytovatele“) nebo v hotovosti k rukám Poskytovatele. Odměna za další období poskytování služeb je splatná dle výzvy objednatel.

**14.3.** Faktury a zálohové akty jsou Zákazníkovi zasílány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem. Zákazník souhlasí s tímto způsobem výzvy k platbě. Daňové doklady jsou vystavovány elektronicky, přičemž zákazník souhlasí s tímto způsobem vystavení daňového dokladu a zasláním v elektronické podobě. Zpravidla bude Zákazníkovi nejprve odeslána zálohová faktura a posléze konečná faktura.

**14.4.** Faktury a zálohové faktury se považují za uhrazené při splnění všech těchto podmínek: platba je připsána na správný bankovní účet Poskytovatele, pod správným variabilním symbolem a ve správné výši (po odečtení všech bankovních poplatků). V případech, kdy platba tyto podmínky nespĺňuje, si Poskytovatel vyhrazuje právo nezahájit poskytování Služby, eventuelně omezit, pozastavit či ukončit její poskytování.

**14.5.** Provozovatel neakceptuje písemná, faxová, e-mailová ani žádná jiná podobná potvrzení o zaplacení, pokud částka na účet Provozovatele ještě nedorazila.

**14.6.** V případě, že Zákazník není ve lhůtě splatnosti uvedeně na fakturě vystavené poskytovatelem schopen z jakéhokoliv důvodu provést její úhradu, je povinen neprodleně kontaktovat Poskytovatele a dohodnout s ním změnu platebních podmínek. Neučiní-li tak, je Poskytovatel oprávněn účtovat uživateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky bez DPH za každý den prodlení ode dne původní splatnosti závazku až do jeho úplného uhrazení. Při prodlení s úhradou odešle Poskytovatel Zákazníkovi postupně čtyři upomínky. Při třetí upomínce je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi další jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100,- Kč nebo 4,- EUR bez DPH a současně přerušit provoz serveru a poskytování. V rámci čtvrté upomínky je poskytovatel oprávněn účtovat další jednorázovou smluvní pokutu ve výši 200,- Kč nebo 8,- EUR bez DPH. Povinnost Zákazníka uhradit cenu za poskytnuté služby však trvá i nadále.

**14.7.** Zákazník nemá právo na vrácení odpovídající části úplaty za nevyužité služby pokud službu sám vypoví před uplynutím platebního období a pokud k této výpovědi nedošlo z důvodu porušení podmínek ze strany Poskytovatele.

**14.8.** Případné slevy z odměny za služby poskytnuté Poskytovatelem objednatel jsou jednorázové a nelze je přenášet na další období či je vzájemně kombinovat. V případě, že je objednatel v prodlení s placením jakékoliv platby dle smlouvy o poskytování služeb, nevzniká mu nárok na slevu z odměny za služby Poskytovatele. Zákazník má právo reklamovat fakturovanou částku nebo požádat o vysvětlení fakturované částky ve lhůtě splatnosti faktury. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

**14.9.** Všechny ceny na webu Poskytovatele jsou uvedeny bez DPH.

**14.10.** Je-li provoz služby v důsledku závady zaviněné Poskytovatelem přerušen na souvislou dobu trvající déle než jeden (1) den, snižuje se odměna Poskytovatele o poměrnou část, připadající na počet dní v platebním období, po které nebyla služba v provozu.

**14.11.** Nestanoví-li Smlouva nebo VOP jinak, ztrácí Zákazník v případě ukončení Služby nebo zániku Smlouvy (viz článek 14.2) v průběhu Fakturačního období nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce tohoto fakturačního období.

## 15. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A NÁHRADA ŠKODY

**15.1** Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů uvedených ve Smlouvě, objednavce, VP nebo právních předpisech anebo v obchodních zvyklostech není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží uplatňovat práva související s vadným plněním.

**15.2.** Odpovědnost na škodě ze strany Poskytovatele při poskytování služeb dle těchto VP a příslušných smluv není dána:

**15.2.1** nespĺnil-li Zákazník povinnosti stanovené těmito VP nebo Smlouvou,

**15.2.2** při využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem, jímž se rozumí mj. i situace, kdy je přístup k Zákaznickým datům získán využitím slabých míst či chyb (ať už o nich Poskytovatel v době využití nebo zneužití služeb mohl vědět či nikoliv), které se mohou vyskytovat ve Službách nebo zařízeních Poskytovatele dodaných třetími stranami, na kterém jsou Služby provozovány,

**15.2.3** ani v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto VP nebo příslušné Smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, přelížitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, obdoby, částku za ukončení Smlouvy apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací,

**15.2.4** ani v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s uplatňováním těchto VP nebo příslušné Smlouvy ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti použití Zákazníka, a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací,



**15.2.5** ani v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce, v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu jakékoli Služby Zákazníka nebo výrobku, prodaného prostřednictvím Zákazníka, jeho zástupců, zaměstnanců nebo pověřenců,

**15.2.6** vznikne-li Zákazníkovi nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s:

**15.2.6.1** jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobenou výrobkem, který byl prodán nebo jinak šířen ve spojitosti se Službou Poskytovatele,

**15.2.6.2** jakýmkoli materiálem dodaným Zákazníkem, který porušuje nebo domněle porušuje majetková práva třetí strany,

**15.2.6.3** porušením autorských práv,

**15.2.6.4** jakýmkoli defektním výrobkem, který Zákazník prodal prostřednictvím Služby Poskytovatele.

**15.3.** Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje v Objedávce nebo ve Smlouvě.

## 16. REKLAMAČNÍ ŘÁD

**16.1.** Poskytovatel odpovídá vůči Uživateli za množství a rozsah Služby a pokud tato Služba nebyla Poskytovatelem dle Smlouvy poskytnuta v dohodnutém množství nebo rozsahu či nemá vlastnosti stanovené v Příloze 1 Smlouvy – Specifikace služeb a vykazuje závady, pak Uživateli uplatní reklamaci.

**16.2.** Reklamační Úživatel může být uplatněna v případě vadného poskytnutí Služby Poskytovatelem. V případě vadného poskytnutí Služby je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit závadu v termínech stanovených ve sjednané smlouvě.

**16.3.** Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne tím, že požadovaná Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

**16.4.** Právo na uplatnění reklamační má výhradně Uživateli, osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, nebo jí zmocněná osoba, znající ID a PIN.

**16.5.** Veškeré reklamační na kvalitu nebo rozsah poskytovaných Služeb se uplatňují písemně (dopisem nebo e-mailem) zasláné vždy na adresu Poskytovatele, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne prokazatelného zjištění důvodu reklamační.

**16.6.** Případné reklamační účetních dokladů uplatňuje Uživateli prostřednictvím svého odpovědného zástupce výhradně písemně na adresu Poskytovatele, nejpozději do dvou (2) měsíců od obdržení účetních dokladů s uvedením důvodu reklamační. Podání reklamační nemá odkladný účinek. Poskytovatel rozhodne o reklamační během čtrnácti (14) dnů po jejím obdržení a o výsledku podá písemnou zprávu Uživateli. Částka, na jejíž vrácení vznikne Uživateli nárok z uznané reklamační Poskytovatelem, bude započtena s nejdříve splatnou úplatou za poskytnuté služby, k jejímuž zaplacení bude Uživateli povinen.

**16.7.** Za okamžik počátku závadné poskytnuté služby (začátek doby poruchy služby) se myslí okamžik, kdy ji uživatel oznámí telefonicky, nebo e-mailem. V případě telefonického oznámení, musí být oznámení Uživateli následně provedeno ještě písemně, skrze zákaznický portál nebo e-mailem zasláným nejpozději do dvanácti (12) hodin po telefonickém oznámení. Za okamžik ukončení závady poskytnuté služby (konec poruchy služby) se myslí okamžik, kdy Poskytovatel oznámí tuto skutečnost Uživateli telefonicky či elektronicky.

**16.8.** V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má Uživateli, podle charakteru vadné poskytnuté Služby, právo na snížení ceny Služby nebo vrácení přeplatku ve výši stanovené smlouvou. Závazku ke snížení ceny nebo vrácení přeplatku se Poskytovatel zbaví v případě, že prokáže, že porucha byla způsobena zaviněným jednáním Uživateli.

**16.9.** Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Službu z titulu kladně vyřízené reklamační nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, je Poskytovatel povinen přeplatek zaplacené ceny vrátit formou dobropisu v následujícím čtvrtletním vyúčtování. V případě částky vyšší než je průměrná čtvrtletní platba za posledních 6 měsíců, není-li s Uživateli dohodnuto jinak, vrátí Poskytovatel přeplatek bezhotovostním převodem na účet Uživateli ve lhůtě do 30 dnů ode dne kladného vyřízení reklamační nebo rozhodnutí ve správním řízení, které nabylo právní moci.

**16.10.** Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamační nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci a který nebylo možno vrátit

(např. z důvodu zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.) se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník).

## 17. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

**17.1** Smluvní strany považují za důvěrné ve smyslu § 271 obchodního zákoníku všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy či Objednávky, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí, nezpřístupní nebo neumožní zpřístupnit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Tento závazek mlčenlivosti platí po dobu 1 roku po ukončení Smlouvy.

**17.2** Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na informaci z hlediska sjednání smluvního vztahu a VP, dále na informace, které jsou veřejně dostupnými, identifikační údaje a Provozní doklady, které jsou nebo mohou být předmětem obchodního tajemství a jsou poskytnuty orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, informace vyžadované soudy, orgány státní správy, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo daňovými poradci smluvních stran.

**17.3** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášejících dat přesahujících technické a Provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrování/dešifrování komunikace).

**17.4** Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě nebo objednávkě stanoveno jinak.

**17.5.** Zákazník je povinen při své činnosti podle Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

## 18. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

**18.1.** Zákazník akceptací těchto VP podmínek souhlasí s tím, že mu Poskytovatel bude na jeho elektronický kontakt pro elektronickou poštu zasílat informace o poskytování Služeb, které si Zákazník u Poskytovatele objednal, jakož i se zasíláním obchodních sdělení podle § 2 písm. f) a § 7 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informačních společností). Zákazník má možnost odmítnout souhlas s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu i zasílání každé jednotlivé zprávy prostřednictvím Zákaznického centra Poskytovatele na adrese <http://www.greenhousing.cz>

**18.2.** Odchylná ujednání Provozních podmínek Služby (provedená nikoliv jednostranným právním úkonem) mají přednost před zněním VP.

**18.3.** Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo Objednávky přechází na právní nástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pod sankcí neplatnosti Smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele.

**18.4.** Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména obchodním zákoníkem. Uzavřením Smlouvy smluvní strany souhlasí za použití § 262 obchodního zákoníku, že právní vztahy z této Smlouvy vyplývající se řídí především obchodním zákoníkem, popř. ve spojení s občanským zákoníkem ve smyslu § 261/6 obchodního zákoníku.

**18.5.** V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VP, mají přednost ustanovení Smlouvy před VP.

**18.6.** VP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších VP.

**18.7.** VP jsou zveřejněny po dobu 24 hod. denně na síti internet na adrese: <http://www.greenhousing.cz> nebo [DC6.cz](http://DC6.cz)

**18.8.** Dnem uvedeným v bodě 17.9. se ruší dosavadní VP.

**18.9.** Tyto VP nabývají platnosti a účinnosti dnem 11. 5. 2015.