

## Všeobecné obchodní podmínky firmy Firmadat, s.r.o., IČ: 26939576

Verze: V1 platná od 2.5.2019

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen "VOP") upravují smluvní vztah mezi Provozovatelem služeb a Zákazníkem.

### **Čl. I. Definice**

1. Poskytovatelem služeb je společnost Firmadat s.r.o., ICO: 26939576, se sídlem Havlíčkova 1280, 765 02 Otrokovice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského obchodního soudu v Brně, oddíl C, vložka 46659.
2. Zákazníkem se stává svéprávná fyzická osoba nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavře Smlouvu. K uzavření smlouvy dojde odsouhlasením objednávky. Odsouhlasením objednávky se rozumí první zaplacení částky dle aktuálního ceníku provozovatele, nebo dle zaslané cenové kalkulace. Objednáním služby Zákazník projevuje souhlas s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami (VOP).

### **Čl. II. Práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit pro Zákazníka připojení a provoz Služeb dle Smlouvy v síti Internet a dále zajistit poskytování dalších s tím souvisejících Služeb, zejména v oblasti Internetu.
2. Zákazník se zavazuje, že Služby poskytované Poskytovatelem dle Smlouvy bude řádně užívat, zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost. Je-li pro realizaci dodávky Služeb Poskytovatele Zákazníkovi nutná součinnost třetích osob zajišťujících provoz zařízení Zákazníka sloužících k využití Služeb, je Zákazník povinen ji na své náklady zabezpečit.
3. Zákazník uzavřením Smlouvy prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby a z toho důvodu není v rámci poskytnuté služby oprávněn požadovat vrácení již uhrazené platby za některou z nabízených služeb s odůvodněním, že mu provedení služby nevyhovuje.
4. U služeb, které jsou licencované na základě počtu přistupujících Uživatelů, je Zákazník povinen dodat Poskytovateli úplný seznam osob, které využívají Služby Poskytovatele, nejpozději při podpisu Smlouvy, a pak opětovně každý kalendářní měsíc, nejpozději však do 6. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k využití Služeb Poskytovatele. V případě, že seznam nebude dodán, má se za to, že se stav uživatelů v předchozím měsíci nezměnil.

5. Zákazník v plné míře odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky Poskytovateli, jiným uživatelům Služeb nebo jiným třetím osobám. Této odpovědnosti se nelze zprostit.
6. Zákazník prohlašuje, že je v souvislosti s poskytováním Služeb zcela seznámen s nároky na požadované technické parametry svých zařízení, zařízení Poskytovatele, a se způsobem užívání Služeb poskytovaných Poskytovatelem dle těchto VOP. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému Zákazníka v rámci práv přidělených Poskytovatelem. Poskytovatel nenes odpovědnost za přerušení poskytování Služby v případě zásahu vyšší mocí nebo v případě poruchy na zařízeních třetích dodavatelů (zejména dlouhodobější výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačních spojení atd.), pokud tyto skutečnosti byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nebylo možno prokazatelně zabránit, a nebyly způsobeny nedbalostí či úmyslným jednáním či opomenutím Poskytovatele. Dlouhodobější výpadek elektrické energie představuje výpadek delší než 48 hodin.
7. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, zejména z důvodu havárie a neodkladné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování Služeb, tato doba nesmí být delší než 180 minut. Krátkodobé přerušení možnosti využívání Služeb dle předchozí věty se nepovažuje za porušení těchto VOP. Poskytovatel informuje Zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu s předstihem s výjimkou havárií. Oznámení o plánovaných odstávkách je zasíláno emailem.
8. V rámci zákaznické podpory poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi základní informace, návody a rady. Pokud Zákazník žádá po Poskytovateli řešení problému na rámec uvedeného, může Poskytovatel po Zákazníkovi požadovat úhradu za zásah technika a Zákazník je povinen tyto náklady uhradit dle platného ceníku.
9. V případě, že Zákazník porušuje tyto VOP, je Poskytovatel oprávněn pozastavit jeho Služby. Při zvlášť závažném porušení nebo opakovaném porušování těchto VOP je Provozovatel oprávněn službu zrušit.

### **Čl. III. Cena Služeb a platební podmínky**

1. Fakturace probíhá měsíčně zpětně od prvního dne využití Služeb Poskytovatele, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Za každý, i jen započatý, kalendářní měsíc poskytování Služeb je účtována celá měsíční částka. Pro případ prodlení Zákazníka s úhradou plnění dle Smlouvy, je Zákazník povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

2. Faktury a zálohové faktury jsou Zákazníkovi zasílány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu. Účetní doklady nejsou poskytovány v papírové podobě, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.
3. Splatnost faktur činí 14 dní od data vystavení.
4. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv fakturu do doby její splatnosti, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.

#### **Čl. IV. Ochrana informací**

1. Poskytovatel i Zákazník se zavazují k mlčenlivosti o skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem služeb.
2. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.
3. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit jejich změně, ztrátě či zničení, neoprávněnému přenosu či jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití.

#### **Čl. V. Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty**

1. Poskytovatel zajišťuje provoz Služeb na základě údajů uvedených ve Smlouvě.
2. Služby se stávají nedostupnými v okamžiku pochybení Poskytovatele, za nedostupnost se nepovažuje HW porucha serveru odstraněná do 4 hodin či přetížení serveru aplikací Zákazníka.
3. Požadavek na smluvní pokutu musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.
4. Měsíční dostupnosti a procentní sazba pro výpočet výše smluvní pokuty jsou určeny níže:

99,90% - 99,00%	5%
98,99% - 98,00%	10%
97,99% - 97,00%	20%
96,99% - 95,00%	40%
94,99% - 92,00%	60%
méně než 91,99%	100%

5. Výše smluvní pokuty se počítá procentní sazbou z měsíční ceny za poskytnutí Služeb. Smluvní pokuta je náhradou škody vzniklé z důvodu nedostupnosti.

#### **Čl. VI. Závěrečná ustanovení**

6. Veškerá ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem.
7. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 2. 5. 2019.