

# Všeobecné podmínky pro poskytování služby KH CLOUD

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. KH OFFICE – Kamil Hammersmíd, IČ: 64904067, se sídlem Mirovická 1079/52, 182 00, Praha - Kobylisy v souladu s ustanoveními § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích vydává tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací – služba KH CLOUD (dále jen „Podmínky“).

1.2. Tyto Podmínky stanovují technické, provozní, organizační a obchodní předpoklady, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vznikající ze Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Uživatelem, zejména podmínky týkající se:

- předmětu a rozsahu poskytovaných služeb;
- podmínek pro jejich objednávání a zřizování;
- cen a platebních podmínek, práv a povinností uživatelů Služby KH CLOUD a Poskytovatele služby;
- stanovení důsledků v případě neplacení či zneužití Služby KH CLOUD;
- způsobů podávání a vyřizování stížností a reklamací na případně nekvalitní poskytnutí Služby KH CLOUD a na účtované ceny.

1.3. Podmínky jsou Uživateli dostupné v provozovně Poskytovatele nebo na Webové stránce Poskytovatele <http://www.khoffice.eu>. Na uvedené Webové stránce je dostupný i ceník služeb, výkonů, resp. jakýchkoli jiných plnění, které Poskytovatel poskytuje za úplatu, popř. bezúplatně. Tyto podmínky, stejně jako Ceník, jsou v jejich aktuální verzi, jakož i ve všech verzích dříve učiněných Poskytovatelem, dostupné i v provozovně Poskytovatele.

## 2. Výklad použitých pojmů

2.1. Kromě pojmů, uvedených v § 2 zákona č. 127/2005 Sb., se pro účely těchto Podmínek rozumí:

- Adresa Poskytovatele – adresa elektronické pošty uvedená v rámci Uživatelského účtu, určená pro komunikaci Uživatele s Poskytovatelem v záležitostech týkajících se Smlouvy a poskytování Služby KH CLOUD;
- Adresa Uživatele – adresa elektronické pošty zadaná Uživatelem v Uživatelském účtu;
- Ceník – dokument Poskytovatele zveřejněný na internetových stránkách <https://www.khoffice.eu>, který obsahuje jednotkové ceny dílčích služeb Poskytovatele zahrnuté ve Službě KH CLOUD, s výjimkou paušální ceny za provoz Služby KH CLOUD;
- Cenová kalkulačka – technický prostředek přístupný každému zájemci o uzavření Smlouvy na Webových stránkách určený k výpočtu (určení) ceny Služby KH CLOUD dle parametrů, především týkajících se rozsahu, povahy a délky trvání poskytovaného plnění, které nastaví (vybere) Uživatel z nabídky Poskytovatele; cena stanovená prostřednictvím Cenové kalkulačky vychází z jednotkových cen uvedených v Ceníku a zahrnuje rovněž paušální cenu za provoz Služby KH CLOUD;
- Konektivita - způsob připojení Služby KH CLOUD do sítě Internet
- Kredit – cena uhrazená Uživatelem ve formě předplatného za podmínek uvedených v čl. 9 podmínek;
- Odstávka - předem oznámené krátkodobé přerušení poskytování Služby KH CLOUD v důsledku nezbytné kontroly nebo úpravy technologického zařízení, údržby či výměny hardware, nebo nastavení či upgrade počítačových programů souvisejících s provozováním Služby KH CLOUD, popř. předem oznámené přerušení poskytování Služby KH CLOUD provedené na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého obecného zájmu;

- Poskytovatel – KH OFFICE – Kamil Hammeršmíd, Se sídlem: Mirovická 1079/52, 182 00, Praha – Kobylisy, registrovaná provozovna: Thámova 221/7, 186 00, Praha – Karlín, IČ 64904067, DIČ CZ7404200419;
- Podmínky - tyto Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací – služba KH CLOUD;
- Smlouva – Smlouva o poskytování služby KH CLOUD uzavřená s Uživatelem;
- Služby elektronických komunikací - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací pomocí elektronických komunikačních zařízení;
- Služba KH CLOUD – služba elektronických komunikací KH CLOUD spočívající v pronájmu Hardwarových a Software prostředků a v zajištění připojení těchto prostředků do sítě Internet, kdy se její vlastnosti odvíjejí od nastavení provedených Uživatelem, blíže specifikovaná ve Smlouvě a na Webových stránkách;
- Technická specifikace – obecná specifikace plnění Poskytovatele poskytovaných v rámci Služby KH CLOUD, uvedená během registračního procesu v rámci Cenové kalkulačky na stránkách <http://www.khoffice.eu>, nebo během konfigurace nového serveru nebo při změně konfigurace stávajícího serveru, přičemž Uživatel má přístup k aktuální technické specifikaci v rámci svého Uživatelského účtu;
- Virtuální server – část výpočetního výkonu provozovaného na Poskytovatelem přiděleném hardwaru;
- Uživatel - fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována služba elektronických komunikací na základě Smlouvy;
- Uživatelský účet – uživatelské rozhraní na internetové adrese <https://muj.khoffice.eu/>, prostřednictvím kterého může registrovaný Uživatel zejména provádět správu nastavení (charakteristik) Služby KH CLOUD a správu údajů o své osobě;
- Webové stránky – internetové stránky Poskytovatele [www.khoffice.eu](http://www.khoffice.eu).

### 3. Uzavření a platnost Smlouvy

3.1. Návrh na uzavření Smlouvy, učiní Uživatel za použití prostředků komunikace na dálku, a to elektronicky ve formě odeslání vyplněného registračního formuláře umístěného na stránce Poskytovatele <http://www.khoffice.cz/> (dále jen „**Žádost o registraci**“). Ještě před odesláním registračního formuláře Uživatel zvolí požadované parametry Služby KH CLOUD. Údaje uvedené Uživatelem v Žádosti o registraci jsou považovány pro účely jednání o uzavření Smlouvy i Podmínek za správné.

3.2. Po doručení Žádosti o registraci (návrhu na uzavření Smlouvy) Poskytovateli zašle Poskytovatel na adresu elektronické pošty určené Uživatelem v Uživatelském účtu informace nezbytné ke zprovoznění Uživatelského účtu (dále jen „**Akceptace**“). Doručení Akceptace Uživateli je odsouhlasením Žádosti o registraci (přijetím návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem) a tímto okamžikem je Smlouva uzavřena. Ke zprovoznění Uživatelského účtu je Poskytovatelem vyžadováno zadání informací zaslaných Uživateli na Adresu uživatele v rámci Akceptace.

3.3. Poskytovatel započne s poskytováním Služby KH CLOUD bez zbytečného odkladu poté, co Uživatel uhradí Kredit dle čl. 9.2 Podmínek. Poskytování Služby KH CLOUD, resp. plnění Smlouvy, může Poskytovatel zajišťovat také prostřednictvím třetích osob. V takovém případě odpovídá za řádné poskytování Služby KH CLOUD, jako by ji poskytoval sám.

3.4. Podmínkou pro odeslání Žádosti o registraci dle čl. 3.1 je odsouhlasení těchto Podmínek, které jsou nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem a upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ze Smlouvy.

3.5. Pokud není ve Smlouvě výslovně uvedeno odchylné ujednání nebo platnost některých ustanovení těchto Podmínek není Smlouvou nebo jiným výslovným ujednáním mezi Poskytovatelem a Uživatelem vyloučena nebo jinak modifikována, platí v ostatním pro vzájemné vztahy mezi Poskytovatelem a Uživatelem tyto Podmínky.

3.6. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není povinen uzavřít Smlouvu (může odmítnout registraci (návrh Uživatele na uzavření Smlouvy), a to zejména s osobami, které dříve podstatným způsobem porušily své smluvní či jiné povinnosti vůči Poskytovateli nebo jsou v prodlení s plněním závazků vůči Poskytovateli, a to bez ohledu na právní důvod vzniku takového závazku.

3.7. Smlouvu lze uzavřít v českém a anglickém jazyce; je-li byt' jen část smlouvy v anglickém jazyce pak bez dalšího platí, že třetí osoba, která činí Poskytovateli návrh na uzavření Smlouvy, ovládá anglický jazyk v takovém rozsahu, že zcela rozumí všem ustanovením Smlouvy, která jsou v anglickém jazyce a je schopna v anglickém jazyce činit právní úkony.

3.8. Uživatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání Smlouvy. Náklady vzniklé Uživateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (např. náklady na připojení k internetu) si hradí Uživatel sám.

#### 4. Předmět Smlouvy a charakteristiky Služby KH CLOUD

4.1. Na základě uzavřené Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Uživateli Službu KH CLOUD v rozsahu dle Technické specifikace a Uživatel se zavazuje za to platit Poskytovateli cenu, jejíž výše se odvíjí od nastavení Služby KH CLOUD provedené Uživatelem.

4.2. V rámci Žádosti o registraci, a poté kdykoliv v rámci Uživatelského účtu, si Uživatel může nastavit a měnit charakteristiky Služby KH CLOUD v rámci limitů nabízených Poskytovatelem, konkrétně se jedná o nastavení/určení:

4.2.1. počtu, rozsahu anebo kapacity hardwarových prostředků, které má Uživatel zájem v rámci Služby KH CLOUD využívat (mít pronajato), a to nastavení počtu procesorů (CPU), rozsahu využívané operační paměti (RAM), velikosti prostoru na pevném disku (HDD a možnosti bezpečnosti (např. IPS)(dále společně jen jako „**Hardwarové prostředky**“);

4.2.2. objemu datových přenosů směřujících z pronajatých Hardwarových prostředků do sítě Internet (dále jen „**Datové přenosy**“), jež má Uživatel zájem v rámci Služby KH CLOUD využít;

4.2.3. počítačových programů, které chce Uživatel na pronajatých Hardwarových prostředcích užít (dále jen „**Software**“).

4.3. Maximum Hardwarových prostředků a Datových přenosů, které může Uživatel v rámci Služby KH CLOUD v konkrétním okamžiku využívat, vyplývá z Cenové kalkulačky a je uvedeno v rámci Uživatelského účtu. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, kdy má zájem provést změnu charakteristiky Služby KH CLOUD směřující k využívání mimořádně vysoké kapacity Hardwarových prostředků, nemusí být požadované Hardwarové prostředky bezprostředně k dispozici.

4.4. Je-li tak Uživatelem nastaveno v Uživatelském účtu, poskytne Poskytovatel Uživateli Smlouvou oprávnění k výkonu práva užít počítačový program společnosti Microsoft Corporation, se sídlem One Microsoft Way, Redmond, WA 980526399, Spojené státy americké (dále jen „**společnost Microsoft**“) specifikovaný Uživatелеm v rámci Uživatelského účtu (dále jen „**software Microsoft**“), přičemž odměna za poskytnutí licence k Software Microsoft je součástí ceny sjednané prostřednictvím Cenové kalkulačky (čl. 8.2.1). Další práva a povinnosti stran ohledně užití Software Microsoft Uživatelem se řídí příslušnými obchodními podmínkami a licenčními podmínkami společnosti Microsoft, s nimiž je Uživatel seznámen ještě před odesláním Žádosti o registraci (dále jen „**licenční podmínky společnosti Microsoft**“). Uživatel bere na vědomí, že licenční podmínky společnosti Microsoft mohou být společností Microsoft jednostranně změněny; Poskytovatel bude v takovém případě informovat o změně prostřednictvím Uživatelského rozhraní, přičemž čl. 15.5 Podmínek se užije příměřeně.

4.5. Užití ostatních počítačových programů Uživatelem (jiných než Software Microsoft), nabízených v rámci Služby KH CLOUD, se řídí licenčními podmínkami vydávanými příslušnými nositeli práv k těmto počítačovým programům (zpravidla obecná veřejná licence GNU GPL – General Public Licence); Poskytovatel není distributorem takových počítačových programů a pouze zprostředkovává možnost jejich užívání, za které si neúčtuje žádnou odměnu ani provizi.

4.6. Uživatel bere na vědomí, že předmětem Smlouvy a Služby KH CLOUD jsou pouze plnění Poskytovatele uvedená ve Smlouvě popř. v Technické specifikaci. Předmětem závazku Poskytovatele ze Smlouvy není mj. provádění archivace dat ani jejich umístění na Hardwarové prostředky v rámci Služby KH CLOUD, které provádí Uživatel na vlastní nebezpečí (riziko) a vlastní odpovědnost.

4.7. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za nastavení (charakteristiky) Služby KH CLOUD provedené Uživatelem prostřednictvím Uživatelského účtu (např. reset přidělených Hardwarových prostředků nebo vypnutí bezpečnostních aplikací, pokud bylo provedeno Uživatelem).

## 5. Uživatelský účet a doručování

5.1. Přístup k Uživatelskému účtu je podmíněn registrací Uživatele provedenou na Webové stránce Poskytovatele.

5.2. Uživatelský účet Uživatele bude zprovozněn po uzavření Smlouvy a provedení registrace Uživatele na Webové stránce, tj. poté, co Uživatel vyplní všechny údaje požadované v rámci registračního formuláře. Poskytovatel provádí ověřování totožnosti Uživatele a jím zadaných údajů prostřednictvím SMS zasláné na číslo mobilního telefonu zadané Uživatelem v registračním formuláři.

5.3. Údaje uvedené v Uživatelském účtu je Uživatel při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Uživatelem v Uživatelském účtu jsou Poskytovatelem považovány za správné, neboť za jejich správnost a aktuálnost odpovídá bez dalšího Uživatel. Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit totožnost či aktuálnost údajů zadaných v Uživatelském účtu.

5.4. Každá osoba může mít pouze jeden Uživatelský účet. Uživatel není oprávněn umožnit využívání Uživatelského účtu třetím osobám.

5.5. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem (adresou elektronické pošty) a heslem. Uživatel je odpovědný za uživatelská hesla, která mu byla Poskytovatelem přidělena a je povinen tato hesla chránit popř. provést/požadovat jejich změnu, jakmile má podezření na možnost jejich prozrazení třetím osobám a možné zneužití. Za případné zneužití přístupových hesel třetí osobou je odpovědný Uživatel, ledaže by prokázal, že jejich prozrazení prokazatelně zavinil výlučně Poskytovatel.

5.6. Poskytovatel může Uživateli znemožnit využívat Uživatelský účet (a Službu KH CLOUD), a to zejména v případě, kdy Uživatel poruší své povinnosti ze Smlouvy (včetně těchto Podmínek).

5.7. Uživatel bere na vědomí, že Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Poskytovatele. Stav, kdy nebude Uživatelský účet dočasně dostupný, nepředstavuje poruchu ve smyslu čl. 6.3 popř. 6.4 Podmínek a nezapočítává se do měření dostupnosti Služby KH CLOUD.

5.8. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že s ohledem na vznik Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku mohou být veškerá oznámení, výzvy, upozornění, faktury, výpovědi Smlouvy, odstoupení od Smlouvy i další písemné úkony související se smluvním vztahem vzniklým na základě Smlouvy učiněna prostřednictvím elektronické pošty; Poskytovatel je však povinen zaslat je na poslední Adresu Uživatele, jak byla uvedena v Uživatelském účtu.

5.9. Uživatel je zodpovědný za to, že kontaktní údaje v Uživatelském účtu jsou aktuální a dále je odpovědný za správné nastavení své e-mailové schránky, její funkčnost i za to, že nemá e-mailovou schránku plnou. V případě dlouhodobé nepřítomnosti příslušné osoby je Uživatel povinen přesměrovat si Adresu tak, aby byl zajištěn příjem elektronické pošty a reakce na ni.

5.10. Uživatel je rovněž oprávněn činit úkony dle čl. 5.8 Podmínek za použití prostředků komunikace na dálku, a to prostřednictvím elektronické pošty zaslané na Adresu Poskytovatele. Nebude-li v rámci Uživatelského účtu uvedena jiná Adresa Poskytovatele, zřídil Poskytovatel pro řešení záležitostí vztahu vzniklého ze Smlouvy tyto adresy elektronické pošty:

- info@khoffice.cz (obchodní záležitosti – např. uzavření Smlouvy, změny Smlouvy, vyúčtování),

- it@khoffice.cz (technická podpora – např. oznamování poruch, reklamace kvality).

5.11. S ohledem na to, co bylo uvedeno shora v čl. 5.8 až 5.10 Podmínek, se veškeré písemné úkony, oznámení, výzvy či faktury považují za doručené nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne odeslání e-mailu Poskytovatelem na Adresu Uživatele, resp. Uživatelem na Adresu Poskytovatele. Uživatel není v prodlení, pokud prokáže, že mu nebyl příslušný e-mail doručen z důvodů na straně Poskytovatele. Poskytovatel není v prodlení, pokud byl příslušný e-mail odeslán na jinou adresu elektronické pošty, než je Adresa Poskytovatele uvedená v rámci Uživatelského účtu.

## **6. Povinnosti Poskytovatele, garantovaná úroveň Služby KH CLOUD**

6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu KH CLOUD v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy a nepřetržitě, pokud tomu nebrání okolnosti, vyjmenované v obecně závazných právních předpisech (např. nemožnost plnění ve smyslu § 352 Obchodního zákoníku, okolnosti vylučující odpovědnost Poskytovatele dle § 384 Obchodního zákoníku nebo omezení a povinnosti vyhlášené na základě ústavního zákona č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky).

6.2. Poskytovatel se zavazuje udržovat zařízení ve stavu způsobilém pro řádné používání Služby KH CLOUD. Poskytovatel odpovídá za řádný provoz, kontrolu a údržbu svého technologického zařízení určeného k zajištění poskytování sjednaných služeb elektronických komunikací. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat garantovanou dostupnost Služby KH CLOUD, která sestává z garantované dostupnosti Hardwarových prostředků (čl. 6.3 Podmínek) a z garantované dostupnosti Konektivity (čl. 6.4 Podmínek).

6.3. Garantovaná dostupnost Hardwarových prostředků činí 99,5 % měsíčně, přičemž dostupností Hardwarových prostředků se pro účely těchto Podmínek rozumí, že tyto nejsou ve stavu poruchy (tzn. byl virtualizační platformou přidělen výpočetní výkon Virtuálního serveru dle Technické specifikace). Poruchou se pro účely tohoto článku Podmínek rozumí stav, kdy Služba KH CLOUD není dostupná v důsledku úplného výpadku Služby KH CLOUD zaviněného Poskytovatelem. Výpočet dosažené dostupnosti Virtuálního serveru probíhá následovně:

$$\frac{\text{Počet minut v měsíci} - \text{Počet minut v měsíci}}{\text{Doba poruchy v minutách}} \times 100$$

6.4. Garantovaná dostupnost Konektivity činí 99,95 % měsíčně, přičemž dostupností Konektivity se pro účely těchto Podmínek rozumí, že Konektivita není v důsledku zaviněného porušení povinností Poskytovatele ve stavu poruchy, tzn. Virtuální server odpovídá na ICMP dotazy. O poruchu Konektivity se nejedná, pokud Virtuální server neodpovídá na ICMP dotazy v důsledku

6.4.1. blokování monitoringu serveru ze strany Uživatele (např. blokování prostřednictvím firewallu nebo Uživatel nepovolí odpovědi na ICMP), a/nebo

6.4.2. v důsledku toho, že byl Virtuální server Uživatelem vypnut/restartován, následkem čehož neběžel operační systém.



Výpočet poruchy Konektivity probíhá následovně:

$$\frac{\text{Počet minut v měsíci} - \text{Doba poruchy v minutách}}{\text{Počet minut v měsíci}} \times 100$$

6.5. Za poruchu ve smyslu těchto Podmínek není považována předem oznámená Odstávka. Doba Odstávek není započítávána do výpočtu dosažené dostupnosti Služby KH CLOUD dle čl. 6.3 ani 6.4 Podmínek.

6.6. Při poruše je Poskytovatel povinen okamžitě zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co nejkratší. Při odstraňování poruch bude Poskytovatel a Uživatel organizovat nezbytnou součinnost mezi Uživatелеm a servisní skupinou Poskytovatele.

6.7. Poskytovatel se zavazuje informovat Uživatele vhodným způsobem (například prostřednictvím elektronické pošty) předem nebo bez zbytečného odkladu o nepravidelnostech v poskytování Služby KH CLOUD nebo nedodržení sjednaných vlastností Služby KH CLOUD, nejméně v rozsahu podle zákona (např. § 377 Obchodního zákoníku). Poskytovatel je povinen uvědomit Uživatele o jakýchkoliv plánových Odstávkách, které by mohly dočasně přerušit nebo omezit provoz Služby KH CLOUD.

6.8. K ohlášení poruch udržuje Poskytovatel telefonickou a/nebo e-mailovou podporu. Kontakty jsou uvedeny na Webových stránkách Poskytovatele.

6.9. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch nebo jiných závad nebo nefunkčností, došlo-li k těmto stavům

6.9.1. v důsledku kterékoliv okolnosti uvedených v čl. 6.1, 6.2, 6.4.1 nebo 6.4.2 Podmínek,

6.9.2. následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení Uživatele (např. chybným zásahem do konfigurace síťového rozhraní, poškozením systémových souborů, apod.),

6.9.3. v důsledku vady IT infrastruktury Uživatele (např. nefunkčnost či vady datové sítě nebo programového vybavení Uživatele), popř. v důsledku vady nebo nedostupnosti služeb třetích osob (např. nefunkčnost veřejné datové sítě).

6.10. Doba poruch zapříčiněných kteroukoliv z okolností uvedených v čl. 6.9 Podmínek není započítávána do výpočtu dosažené dostupnosti Služby KH CLOUD dle čl. 6.3 ani 6.4 Podmínek.

6.11. Není-li v příslušném měsíci dosažena garantovaná dostupnost Služby KH CLOUD v důsledku poruchy zaviněné Poskytovatelem, náleží Uživateli za každou započatou hodinu trvání poruchy v poskytování Služby KH CLOUD náhradní Kredit na poskytování Služby KH CLOUD ve výši 10% z průměrné měsíční výše ceny zaplacené Uživatелеm Poskytovateli za období od uzavření Smlouvy do konce kalendářního měsíce předcházejícího kalendářnímu měsíci, kdy došlo ke vzniku nároku na poskytnutí náhradního Kreditu, maximálně však do výše průměrného měsíčního Kreditu. Náhradní Kredit bude Uživateli poskytnut na základě písemné reklamace zaslané Uživatелеm elektronickou poštou s tím, že v takové žádosti musí Uživatel specifikovat, kdy došlo k poruše (poruchám) Služby KH CLOUD zakládajícím nárok na poskytnutí náhradního Kreditu. Náhradní Kredit má povahu slevy z ceny.

6.12. V případě, že k přerušení v poskytování Služby KH CLOUD došlo z důvodů na straně Uživatele, zavazuje se Uživatel uhradit Poskytovateli náklady na odstranění tohoto přerušení. V jiných případech nese náklady spojené s odstraňováním přerušení v poskytování Služby KH CLOUD Poskytovatel.

6.13. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno Uživatele pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).

## **7. Práva a povinnosti Uživatele**

### **7.1. Práva Uživatele**

7.1.1. Uživatel je oprávněn umožnit užití Služby KH CLOUD také třetím osobám. Uživatel se zavazuje zajistit, že třetí osoba, které Uživatel umožnil užití Služby KH CLOUD, bude při využívání Služby KH CLOUD dodržovat povinnosti Uživatele vyplývající ze Smlouvy a z obecně závazných právních předpisů, přičemž za porušení těchto povinností odpovídá Uživatel Poskytovateli, jako by je porušil sám. V případě, že tato třetí osoba způsobí Poskytovateli škodu, zavazuje se Uživatel tuto škodu poskytovateli nahradit.

7.1.2. Uživatel odpovídá za uhrazení ceny ve stanoveném termínu a v účtované výši, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

### **7.2. Povinnosti Uživatele při užívání Služby KH CLOUD**

7.2.1. Uživatel nesmí při využívání Služeb KH CLOUD zasahovat do systému Poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem.

7.2.2. Přístup ke Službě KH CLOUD je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Uživatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu k Službě KH CLOUD.

7.2.3. Uživatel nesmí využít Službu KH CLOUD k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s dobrými mravy nebo právními předpisy, obecně závaznými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých budou data přístupná, a s předpisy mezinárodního práva.

7.2.4. Uživatel nesmí generovat neúměrnou zátěž sítě elektronických komunikací.

7.2.5. Uživatel nesmí v rámci Služby KH CLOUD ukládat informace, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing).

7.2.6. Uživatel nesmí v rámci Služby KH CLOUD šířit počítačové viry.

7.2.7. Uživatel dále nesmí

7.2.7.1. rozesílat prostřednictvím Služby KH CLOUD nevyžádaná obchodní sdělení (spam) ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti;

7.2.7.2. používat a šířit nástroje, které by ohrožovaly servery Poskytovatele nebo bezpečnost sítě internet;

7.2.7.3. provádět na serverech Poskytovatele zátěžové testy nebo spouštět skripty, které by mohly způsobit zpomalení či znepřístupnění některých služeb serveru Poskytovatele.

7.2.8. Uživatel nesmí při využívání Služby KH CLOUD používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz zařízení Poskytovatele, bezpečnost Internetu či uživatelů Internetu. Uživatel nesmí Službu KH CLOUD využívat tím způsobem, který by mohl vést k přetížení Internetu nebo datové sítě Poskytovatele, mající za následek snížení rychlosti přenosu dat nebo částečný nebo úplný výpadek těchto sítí. Webovou stránku, Uživatelský účet a Službu KH CLOUD je možné využívat jen v souladu s jejich určením a v rozsahu, který je smluvený a který není na úkor práv ostatních Uživatelů.

7.2.9. Uživatel zejména nesmí:

7.2.9.1. měnit MAC adresu síťových rozhraní, přičemž Uživatel smí používat pouze jemu přidělenou IP adresu/adresy;

7.2.9.2. provozovat DHCP server;

7.2.9.3. jakkoli zasahovat do činnosti hypervizoru spravujícího virtuální servery, zejména pokoušet se o změnu omezení Služby KH CLOUD (jemu přidělených systémových prostředků) nebo se pokoušet tato omezení (limity) překračovat;

7.2.9.4. počínat si tak, že by došlo k porušování licenčních podmínek u počítačových programů provozovaných na Virtuálním serveru, včetně licenčních podmínek operačního systému;

7.2.9.5. odinstalovávat paravirtualizované ovladače z předinstalovaného operačního systému

7.2.9.6. mít v rámci Služby KH CLOUD nekorektně spuštěnou a nenainstalovanou aplikaci VMware Tools.

### 7.3. Odpovědnost za obsah

7.3.1. Poskytovatel tímto zdůrazňuje, že se žádným způsobem nepodílí na tvorbě obsahu internetových stránek, aplikací Uživatele ani jiného obsahu provozovaného Uživatelem v rámci Služby KH CLOUD a není povinen dohlížet na obsah informací ukládaných na jeho serverech Uživatelem a není rovněž povinen vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah takových informací. Dozví-li se Poskytovatel o protiprávní povaze obsahu uloženého Uživatelem prostřednictvím Služby KH CLOUD, neprodleně pozastaví poskytování Služby KH CLOUD, popř. protiprávní obsah odstraní (čl. 7.4 Podmínek).

7.3.2. Uživatel je povinen zajistit nezávadnost obsahu provozovaného v rámci Služby KH CLOUD. Protiprávním obsahem se pro účely těchto Podmínek rozumí zejména obsah,

7.3.2.1. kterým dochází k šíření pornografie, zejména pak sexuálních praktik, které naplňují skutkovou podstatu trestného činu šíření pornografie (např. dětská pornografie, zoofilie);

7.3.2.2. kterým by byla naplněna skutková podstata trestného činu nebo kterým by došlo k porušení autorských práv (např. provozování download serverů, warez, gamez, crack servery, zpřístupnění či rozšiřování nelegálních MP3, zpřístupnění či rozšiřování fotografií a jiných děl užitých bez souhlasu autora) či průmyslových práv (např. ochranná známka) nebo který by k takovému porušení nabádal či napomáhal;

7.3.2.3. který napomáhá nebo nabádá k obcházení technických prostředků ochrany autorských práv;

7.3.2.4. kterým se dopouští podněcování či schvalování trestné činnosti, hanobení národa, etnické skupiny, rasy a přesvědčení nebo propagace hnutí směřujících k potlačení práv a svobod člověka, zejména formou šíření názorů extrémní pravice či extrémní levice;

7.3.2.5. kterým je protiprávně zasahováno do osobnostních práv třetích fyzických osob či do dobré pověsti právnické osoby;



7.3.2.6. prostřednictvím kterého se Uživatel dopouští nekalosoutěžního jednání;

7.3.2.7. kterým dochází k šíření či propagaci jakýchkoliv dalších nezákonných či trestněprávních aktivit.

7.3.3. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných Uživatелеm v rámci Služby KH CLOUD. Uživatel bere dále na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za protiprávní úkony Uživatелеle učiněné v rámci Služby KH CLOUD (např. porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě/názvu), ovšem může být povinen odstranit protiprávní obsah uložený Uživatелеlem či jinými osobami v souvislosti se Službou KH CLOUD, dozví-li se o jeho protiprávnosti.

#### 7.4. Právo Poskytovatele pozastavit poskytování Služby KH CLOUD

7.4.1. V případě, že aplikace Uživatелеle, kterou provozuje Uživatel v rámci Služby KH CLOUD, vykazuje technickou vadu (např. chybu v kódu) a Uživatel je na tuto vadu Poskytovatелеm upozorněn, je Uživatel povinen tuto vadu neprodleně odstranit, a to nejdéle do 24 hodin od doručení oznámení. Není-li Uživatel schopen v této lhůtě odstranit vadu, je povinen odstranit celou aplikaci obsahující vadu. Nedojde-li ze strany Uživatелеle k nápravě, je poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Služby KH CLOUD Uživateli, a to až do doby odstranění vady. V případě, že aplikace Uživatелеle, kterou provozuje Uživatel v rámci Služby KH CLOUD, vykazuje technickou vadu (např. chybu v kódu), která způsobuje přetížení serveru Poskytovatелеle nebo jinou abnormalitu v chodu serveru Poskytovatелеle, je poskytovatel oprávněn ihned pozastavit poskytování Služby KH CLOUD Uživateli, a to až do doby odstranění této vady.

7.4.2. Poskytovatel je dále oprávněn pozastavit poskytování Služby KH CLOUD, jakmile se dozví o protiprávním obsahu ve smyslu čl. 7.3.2 Podmínek, který je Uživatелеlem uložen či provozován v rámci Služby KH CLOUD. Poskytovatel je následně povinen svůj postup Uživateli odůvodnit a uvést, z jakého zdroje se dozvěděl o protiprávnosti obsahu Uživatелеle.

7.4.3. Pozastavení Služby KH CLOUD Poskytovatелеm dle čl. 7.4.1 nebo 7.4.2 Podmínek není poruchou či vadou Služby KH CLOUD, ani se nepovažuje za Odstávku; doba pozastavení Služby KH CLOUD není započítávána do výpočtu doby dostupnosti Služby KH CLOUD dle čl. 6.3 ani 6.4 Podmínek.

7.4.4. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou pozastavením Služby KH CLOUD (a zneprístupněním přístupu Uživatелеle k datům uloženým prostřednictvím Služby KH CLOUD) z důvodu uvedeného v čl. 7.4.1 Podmínek, popř. z důvodu zjištěného nebo ohlášeného protiprávního obsahu ve smyslu čl. 7.4.2 Podmínek, a to ani v případě, kdy Uživatel prokáže, že obsah uložený či provozovaný v rámci Služby KH CLOUD nebyl protiprávní (předložením rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu nebo dohody s osobou, která původně tvrdila, že je obsah závadný).

#### 7.5. Autorská práva

7.5.1. Uživatel bere na vědomí, že počítačové programy tvořící Webovou stránku jsou chráněny autorským právem. Uživatel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či užívat počítačové programy, k nimž je vykonavatelem majetkových práv či oprávněným uživatelem Poskytovatелеle.

#### 7.6. Odpovědnost Uživatелеle za škodu

7.6.1. Uživatel odpovídá v plném rozsahu za škodu způsobenou Poskytovateli v souvislosti s umístěním protiprávního obsahu na servery Poskytovatелеle nebo porušením jiných povinností uvedených ve Smlouvě nebo těchto Podmínkách.

7.6.2. V případě nároků třetích osob vzniklých v souvislosti s umístěním protiprávního obsahu je Uživatel povinen tyto nároky na vlastní náklady vypořádat, včetně případných nároků uplatněných v této souvislosti třetími osobami vůči Poskytovateli.

## 7.7. Sankční ujednání

7.7.1. V případě, že Uživatel poruší kteroukoliv z povinností stanovených shora v čl. 7.2 nebo 7.3.2, těchto Podmínek, vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinností. Tímto není dotčen nárok na náhradu případné škody vzniklé porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, ani ostatní nároky Poskytovatele (např. na pozastavení Služby KH CLOUD dle čl. 7.4 Podmínek).

7.7.2. Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy (též ve formě e-mailu zaslaného na Adresu Uživatele) k úhradě smluvní pokuty, a to do 15 dnů ode dne doručení výzvy Uživateli. Poskytovatel je povinen ve výzvě uvést důvod vzniku nároku na smluvní pokutu.

7.7.3. Nárok na zaplacení smluvní pokuty je Poskytovatel oprávněn odečíst z Kreditu Uživatele (čl. 9 Podmínek). Nebylo-li možné nárok Poskytovatele na smluvní pokutu zcela uspokojit z Kreditu Uživatele, je smluvní pokuta či její zbývající část splatná na výzvu Poskytovatele, a to bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele.

## 8. Cena

8.1. Za poskytování Služby KH CLOUD náleží Poskytovateli denní cena ve výši uvedených dále v čl. 8.2. Cena je odečítána z Kreditu Uživatele (započítává se na něj) způsobem a za podmínek uvedených níže.

8.2. Cena se sjednává jako trojsložková, sestávající

8.2.1. z ceny za pronájem Hardwarových prostředků, Datových přenosů a Software, která je stanovena na základě aktuálního Ceníku,

8.2.2. z paušální ceny za provoz Služby KH CLOUD, která zahrnuje provozní náklady Poskytovatele spojené se zajišťováním provozu infrastruktury nezbytné k poskytování Služby KH CLOUD, zajištění uživatelské podpory a náklady případných dalších dílčích služeb,

8.2.3. z ceny za Konektivitu, která je stanovena na základě aktuálního Ceníku.

8.3. Cena dílčích služeb uvedených v čl. 8.2.1 a 8.2.2 je stanovena v závislosti na nastavení parametrů Služby KH CLOUD Uživatелеm prostřednictvím Cenové kalkulačky, a to během vyplňování Žádosti o registraci, popř. později prostřednictvím Uživatelského účtu. Jednotkové ceny za dílčí služby či licence uvedené shora v čl. 8.2.1 a 8.2.3 jsou uvedené v Ceníku. Paušální cena za provoz Služby KH CLOUD není stanovena jako

jednotková cena a není součástí Ceníku.

8.4. Nárok na cenu za pronájem Hardwarových prostředků vzniká Poskytovateli za každou započatou minutu čerpání Služby KH CLOUD. V případě, že k započatí využívání Hardwarového prostředku Uživatелеm dojde v průběhu kalendářního měsíce, náleží Poskytovateli cena stanovená poměrně (podle počtu hodin zbývajících do konce období).

8.5. Za zajištění datových přenosů nad rámec maximálního objemu datových přenosů náleží Poskytovateli cena ve výši stanovené v Cenové kalkulačce Poskytovatele, jež je určena v závislosti na Uživatelem realizovaném objemu datových přenosů.

8.6. Objedná-li si Uživatel Software (zejména software Microsoft), který Poskyvatel poskytuje v rámci Služby KH CLOUD za úplaty, je v ceně dle čl. 8.2.1 zahrnuta odměna za takový Software vždy za celý kalendářní měsíc. Nárok na odměnu za poskytnutí licence k Software za kalendářní měsíc vzniká Poskytovateli vždy 00:01 hodin prvního kalendářního dne měsíce, za který je odměna placena. V případě, že k započetí či k ukončení využívání Software Uživatelem dojde v průběhu kalendářního měsíce, nemá tato skutečnost vliv na výši odměny Poskytovatele za poskytnutí licence k Software za tento kalendářní měsíc (Poskytovateli náleží plná měsíční odměna za poskytnutí licence k Software za tento kalendářní měsíc). Pro účely tohoto článku je rozhodující středoevropský čas (GMT +1:00). Tímto článkem není dotčeno ustanovení čl. 8.7 Podmínek.

8.7. Odměna Poskytovatele za poskytnutí licence k Software nazvanému „Microsoft Windows 2008 Server Datacenter“, je zahrnuta v rámci ceny dle čl. 8.2.1 stanovené prostřednictvím Cenové kalkulačky.

8.8. Ceny za Službu KH CLOUD jsou uvedeny vždy bez DPH. K cenám se připočítává DPH dle platných právních předpisů. Výše kreditu je Uživateli po zaplacení připočtena ve výši po odečtení DPH.

8.9. Případné slevy z ceny za Služby KH CLOUD poskytnuté Poskytovatelem Uživateli jsou jednorázové a nelze je přenášet na další období či je vzájemně kombinovat.

8.10. Na pohledávku Poskytovatele na uhrazení Kreditu či na zaplacení ceny není Uživatel oprávněn provést započtení pohledávky za Poskytovatelem, jíž je Uživatel věřitelem, a to ani částečně.

8.11. Poskyvatel je oprávněn jednostranně změnit ceny dílčích služeb uvedené v Ceníku, popř. vybrané jednotkové ceny tam uvedené. V takovém případě se Poskyvatel zavazuje minimálně jeden měsíc předem písemně informovat Uživatele o skutečnosti, že Ceník Služby KH CLOUD bude změněn a současně zveřejnit na internetových stránkách <https://online.bigblueone.cz> pozměněný Ceník a uvést, od kdy je nová verze Cenku účinná. Uživatel je v takovém případě oprávněn vypovědět Smlouvu způsobem a ve lhůtě dle čl. 13.3.2 Podmínek. Za dostatečnou informaci Uživatele o chystaných změnách Ceníku se považuje rovněž zveřejnění této informace prostřednictvím Uživatelského účtu. Počínaje dnem účinnosti pozměněné verze Ceníku Služby KH CLOUD vzniká Poskytovateli nárok účtovat si za Služby KH CLOUD cenu, která je zvýšená popř. snižena v souladu s pozměněnou verzí Ceníku, a to i v případě změny ceny dílčích služeb či licencí uvedených v čl. 8.2.1 popř. 8.2.2 Podmínek.

8.12. Uživatel potvrzuje souhlas se zněním aktuální verze Ceníku pokaždé, když se přihlásí ke svému Uživatelskému účtu. Neakceptuje-li změnu Ceníku a nevypoví-li Smlouvu, je Poskyvatel oprávněn Smlouvu vypovědět způsobem uvedeným v čl. 13.3.3 Podmínek.

## 9. Kredit a vyúčtování Služby KH CLOUD

9.1. Cena Služby KH CLOUD je Uživatelem hrazena ve formě předplatného hrazeného ve formě Kreditu. Poskyvatel průběžně v rámci Uživatelského rozhraní vyúčtovává cenu za užívání Služby KH CLOUD, přičemž Uživatel má v Uživatelském rozhraní rozpis jednotlivých vyúčtovaných služeb či transakcí, které mu byly ze strany Poskytovatele poskytnuty. Aktuální zůstatek předplatného je dále uváděn jako „**Výše kreditu**“.

9.2. Kredit lze hradit:

9.2.1. převodem na bankovní účet poskytovatele;

9.3. Přesné údaje týkající se platby převodem na účet (zejména číslo účtu a variabilní symbol platby) obdrží Uživatel písemně na Adresu Uživatele. Uživatel je povinen hradit platby v souladu s pokyny Poskytovatele. V případě, že Uživatel uvede chybný variabilní symbol platby, variabilní symbol platby neuvede či uhradí částku v jiné výši, než je povinen, náleží Poskytovateli poplatek ve výši 100,- Kč (slovy: sto korun českých) jako úhrada nákladů spojených s vyřizováním těchto plateb, a to za každý takovýto případ.

9.4. Uživatel je oprávněn začít čerpat Službu KH CLOUD až po uhrazení Kreditu, tzn. Poskytovatel není povinen započít s plněním svých závazků ze Smlouvy dříve, než je Kredit řádně uhrazen. Možnost čerpání Služby KH CLOUD může být Poskytovatelem pozastavena nebo odložena, až do okamžiku, kdy je částka Kreditu skutečně připsána na účet Poskytovatele. V případě, že je Kredit hrazen prostřednictvím platební karty a částka nebude fakticky připsána na účet Poskytovatele, je Uživatel povinen Kredit uhradit neprodleně (k čemuž může být Poskytovatelem vyzván), nejpozději však do sedmi (7) dnů od objednání Kreditu prostřednictvím platební karty v rámci Uživatelského účtu. V případě, že k uhrazení Kreditu Uživatелеm podle předchozí věty nedojde, bude Kredit, který nebyl zaplacen, Uživateli odečten a Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo od ní bez dalšího odstoupit. Tímto není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu ceny, na kterou mu vzniknul nárok na základě Smlouvy (čl. 8 Podmínek).

9.5. Minimální Výši kreditu se rozumí částka rovnající se ceně Poskytovatele za zajištění Služby KH CLOUD dle nastavení provedeného Uživatелеm v Uživatelském účtu po dobu jednoho (1) dne.

9.6. Daňový doklad - fakturu zašle Poskytovatel v elektronické podobě na Adresu uživatele, a to vždy až poté, kdy je částka Kreditu skutečně připsána na účet Poskytovatele.

9.7. Nevyčerpá-li Uživatel předplacený Kredit uhrazený na základě Smlouvy, která již zanikla (např. v důsledku výpovědi), je Uživatel oprávněn požádat o vrácení zbývajících Kreditu, a to ve lhůtě 14 dnů od zániku Smlouvy. Toto neplatí pro Kredit poskytnutý Uživateli pro testování Služby KH CLOUD nebo pro Kredit, který Uživatel obdržel jako bezplatný bonus.

## 10. Minimální Výše kreditu

10.1. V případě, že systém Poskytovatele zaznamená takový pokles Výše kreditu, kdy je zřejmé, že Kredit bude v nejbližších sedmi (7) dnech vyčerpán, zašle Poskytovatel na Adresu uživatele (tzn. elektronicky ve formě e-mailu) upozornění na vzniklý stav. Není-li Kredit uhrazen ani jeden den přede dnem, kdy je zřejmé, že Výše kreditu poklesne pod Minimální výši kreditu, zašle Poskytovatel opakované upozornění na Adresu Uživatele a kromě toho zašle upozornění rovněž na číslo mobilního telefonu, který má Uživatel uveden ve svém Uživatelském účtu.

10.2. V případě, že Výše kreditu klesne pod minimální Výši kreditu, dojde k automatickému omezení Služby KH CLOUD tím způsobem, že Hardwarové prostředky (kromě pevného disku), Datové přenosy a Software nebude možné ze strany Uživatele využívat. Po doplnění (uhrazení) Kreditu Uživatелеm, tedy po uhrazení Kreditu alespoň v takové výši, aby Výše kreditu dostačovala na úhradu ceny Poskytovatele za zajišťování Služby KH CLOUD po dobu jednoho (1) dne (pro tento účel se vychází z ceny Služby KH CLOUD stanovené v závislosti na posledním nastavení parametrů Služby KH CLOUD Uživatелеm prostřednictvím Cenové kalkulačky), dojde k obnově Služby KH CLOUD.

10.3. V případě, že je Kredit Uživatele zcela vyčerpán, dojde prvního (1) kalendářního dne následujícího po dni, kdy došlo k vyčerpání základní Výše kreditu, k automatickému pozastavení Služby KH CLOUD a do sedmi dnů dojde ke smazání dat uložených v rámci Služby KH CLOUD Uživatелеm, což bere Uživatel na vědomí a souhlasí s tím.

10.4. Uživatel bere na vědomí, že v případě bezhotovostní platby na účet Poskytovatele je Uživatel povinen zadat správný variabilní symbol. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené Uživateli v důsledku automatického pozastavení Služby KH CLOUD, a to ani v případě, kdy Uživatel doplní (uhradí) Kredit na základě výzvy dle čl. 10.1 Podmínek včas, avšak zadá špatný variabilní symbol.

10.5. Uživatel bere na vědomí, že odpovídá za úhradu ceny – Kreditu ve stanoveném termínu, a to i v případě, že označil za plátce jinou osobu.

## 11. Odpovědnost za vady, reklamace

11.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za vady Služeb KH CLOUD se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy. Uživatel má právo uplatnit reklamaci vyúčtování Služby KH CLOUD nebo neposkytnutí výkonu v dohodnutém množství, kvalitě, rozsahu a ceně v zákaznickém oddělení Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od doručení vyúčtování ceny za poskytnutou Službu KH CLOUD. Po uplynutí této doby právo uplatnit reklamaci zaniká. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit sjednanou cenu za poskytování Služby KH CLOUD; Poskytovatel je přes podání reklamace oprávněn čerpat z Kreditu uhrazeného Uživatelem.

11.2. V případě, že dojde k chybnému vyúčtování platby Uživatele, má Uživatel právo na reklamaci vyúčtované ceny. Takovou reklamaci platby vyřídí Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů a o výsledku reklamace vyrozumí Uživatele ve formě písemného vyjádření zaslaného na Adresu uživatele.

11.3. V případě, že má Uživatel právo na vrácení přeplatků cen, je Poskytovatel povinen příslušnou částku zúčtovat ve prospěch Uživatele v nejbližším vyúčtování poplatků za Službu KH CLOUD.

11.4. Námitku proti vyřízení reklamace může Uživatel vznést u Českého telekomunikačního úřadu (místně příslušného oblastního odboru), jehož adresu je Poskytovatel povinen uvést ve sdělení Účastníkovi o negativním vyřízení reklamace.

11.5. Reklamaci na poskytovanou Službu KH CLOUD je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě uznání reklamace a přiznání přiměřené slevy z ceny je Poskytovatel oprávněn takovou slevu poskytnout způsobem uvedeným v čl. 11.3 Podmínek.

11.6. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za vady, výpadky či omezení Služby KH CLOUD vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Uživatelského účtu nebo v důsledku užití Uživatelského účtu či Služby KH CLOUD v rozporu s jejich sjednaným nebo obvyklým použitím. Poskytovatel dále neodpovídá za vady, výpadky či omezení Služby KH CLOUD vzniklé v důsledku chování Uživatele popsáno v čl. 6.9 Podmínek.

11.7. Uživatel dále bere na vědomí, že není-li smlouveno jinak, Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě Uživatele, funkčnost veřejné datové sítě, za stav programového vybavení Uživatele a za případné zásahy třetích osob do programového vybavení Uživatele.

11.8. Není-li smlouveno jinak, neprovádí Poskytovatel archivaci dat Uživatele a není odpovědný za škody způsobené případnou ztrátou nebo poškozením dat Uživatele.

11.9. V případě vzniku škody na straně Uživatele v souvislosti s odpovědností Poskytovatele za vady Služeb KH CLOUD si smluvní strany dohodly s ohledem na podmínky Smlouvy omezení náhrady této případné škody vzniklé Uživateli tak, že celková náhrada škody je omezena výší 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) včetně ušlého zisku.

11.10. Poskytovatel dále není povinen nahradit Uživateli škodu, jež převyšuje škodu, kterou v době vzniku Smlouvy mohl Poskytovatel předvídat jako možný důsledek porušení svých povinností ze Smlouvy, např. umožnil-li Uživatel užití Služby KH CLOUD třetí osobě, popř. zpracovává-li za využití Služby KH CLOUD data třetích osob, jejichž poškození nebo ztráta jsou způsobitelné způsobit značné škody a Poskytovatel nebyl informován o povaze těchto dat ani o osobách, pro které Uživatel taková data zpracovává.

## 12. Ochrana informací, osobních údajů a další práva a povinnosti smluvních stran

### 12.1. Ochrana osobních údajů

12.1.1. Smluvní vztah o poskytování Služby KH CLOUD je spojen se shromažďováním, zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o Uživateli (dále jen „**Informace**“). Ochrana Informací je vymezena zejména těmito zákony:

- č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve vztahu k získaným osobním údajům vyplývajících ze smluvního vztahu;
- č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích předpisy souvisejícími, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených elektronickými komunikačními zařízeními a sítěmi (§ 87 a násl. tohoto zákona);
- č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v sítích elektronických komunikací a jejich statistickému zjišťování;
- č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

12.1.2. Uzavřením Smlouvy vyjadřuje Uživatel souhlas se zpracováním svých osobních údajů. Uživatel je oprávněn zadávat při registraci popř. pozdějších změnách registračních údajů kontaktní a osobní údaje fyzických osob (především zaměstnanců) pouze s jejich výslovným souhlasem.

12.1.3. Poskytovatel zpracovává a užívá kontaktních údajů Uživatelů výlučně za účelem komunikace s Uživatелеm popř. za účelem zasílání obchodních sdělení za podmínek uvedených dále v čl. 12.4 Podmínek, tyto údaje nejsou zpřístupňovány ani poskytovány třetím osobám, s výjimkou případů, kdy to bude nezbytné ke splnění zákonné povinnosti.

12.1.4. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání Smlouvy, popř. do doby úplného vypořádání všech práv a povinností ze Smlouvy. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

12.1.5. Poskytovatel neshromažďuje o Uživateli resp. kontaktních osobách identifikovaných v rámci Uživatelského účtu žádné citlivé údaje ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

12.1.6. Každý subjekt údajů má právo požádat Poskytovatele o vysvětlení, popř. požadovat odstranění osobních údajů z databází a systémů Poskytovatele, pokud má za to, že Poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se Smlouvou (je-li zároveň Uživatелеm) či právními předpisy. Poskytovatel vyřídí žádost subjektu údajů ve lhůtě 30 dnů ode dne jejího doručení.

12.1.7. Uživatel se shora uvedeným zpracováním osobních údajů zadaných jím při registraci souhlasí a je povinen zajistit souhlas kontaktních osob, které při registraci uvedl.

12.1.8. Poskytovatel je registrován jako správce dat u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod registračním číslem: 00033605.

12.1.9. Nesjedná-li Poskytovatel a Uživatel výslovně na základě zvláštní písemné smlouvy, nezpracovává Poskytovatel pro Uživatеле osobní údaje třetích osob.

## 12.2. Zásady nakládání s Informacemi

12.2.1. Při shromažďování dat, jejich zpracování, ukládání do údajové základny, zveřejňování, ochraně, zabezpečení přenosu dat, archivování a skartaci včetně procesu výmazu Informací v elektronické formě postupuje Poskytovatel ve smyslu zásad uvedených níže v tomto čl. 12.2 Podmínek.

12.2.2. Poskytovatel přijal náležitá technicko–organizační opatření za účelem zabránit neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Informacím.

12.2.3. V rámci organizačních opatření Poskytovatel implementoval vnitřní procesy a pravidla nakládání s Informacemi a daty uloženými v rámci Služby KH CLOUD. Poskytovatel dále zavazuje vlastní zaměstnance povinností mlčenlivosti. Využívá-li Poskytovatel v rámci poskytování Služby KH CLOUD služeb třetích osob, ověřuje, jakým způsobem jsou u těchto třetích osob aplikována technicko-organizační opatření.

12.2.4. Poskytovatel dále při poskytování Služby KH CLOUD využívá taková technická opatření, aby byla ochrana Informací a dat uložených v rámci Služby KH CLOUD v souladu s aktuálním stavem technických znalostí.



12.2.5. Poskytovatel seznamuje s technicko-organizačními opatřeními své zaměstnance a provádí pravidelná školení.

12.2.6. Poskytovatel se v souvislosti s nakládáním s Informacemi zavazuje

12.2.6.1. využívat dat, získaných v rámci poskytování Služby KH CLOUD a provozovat systém takto získaných Informací pouze k účelu, pro který byly získány,

12.2.6.2. soustřeďovat data přiměřeně účelu, neshromažďovat nadbytečné údaje; je zakázáno získávat Informace pod tímto krytím k jiným účelům,

12.2.6.3. zajistit archivování, skartaci a proces výmazu v elektronické formě v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a předpisů souvisejících

12.2.6.4. učinit opatření, aby po skončení pracovního nebo i obdobného poměru mezi fyzickou osobou a Poskytovatelem nemohly být Informace touto osobou využity

12.2.6.5. uchovávat Informace pouze po dobu nezbytně nutnou

12.2.7. Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem Poskytovatele.

12.2.8. Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé Uživateli omezením, znemožněním nebo zrušením přístupu.

12.2.9. Uzavřením Smlouvy dává Uživatel souhlas s tím, aby Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou vedl o fyzických nebo právnických osobách Informace při zachování podmínek podle článků 12.1 a 12.2 Podmínek.

12.2.10. Uživatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Uživatel prohlašuje, že byl poučen o tom, že souhlas se zpracováním osobních údajů může ve vztahu k Poskytovateli odvolat písemným oznámením doručeným na adresu Poskytovatele. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu způsobem uvedeným v čl. 13.3.3 Podmínek.

12.3. Data Uživatele a povinnost mlčenlivosti

12.3.1. Data Uživatele budou umístěna v datových centrech Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje veškerá data Uživatele umisťovat pouze na serverech umístěných v Evropské unii nebo v zemích, zajišťující ochranu osobních údajů způsobem rovnocenným s ochranou zajišťovanou právními předpisy České republiky (tzv. safe harbor). Další povinnosti Poskytovatele vyplývající z příslušných právních předpisů na ochranu osobních údajů či jiných dat regulovaných právními předpisy, nejsou tímto ujednáním dotčeny.

12.3.2. Poskytovatel je oprávněn přistupovat v souvislosti s poskytováním Služby KH CLOUD dle této Smlouvy k databázím či datům, osobním nebo jiným údajům Uživatele pouze v takovém rozsahu a v takových případech, je-li toto nezbytně nutné k poskytování Služby KH CLOUD či odstranění poruch a závad.

12.3.3. Smluvní strany považují za důvěrné všechny Informace o druhé smluvní straně, které vyplývají či jsou známé v důsledku uzavření Smlouvy, nebo které získaly či získají v souvislosti s jejím uzavřením nebo plněním, a tyto Informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku závazků ze Smlouvy, a to bez ohledu na právní skutečnost rozhodnou pro tento zánik. Porušením tohoto závazku není, poskytne-li kterákoli strana smlouvy Informace orgánům činným v trestním řízení či jinému orgánu, je-li pro to zákonný důvod, popř. tak stanoví rozhodnutí státního orgánu, které je v právní moci.

## 12.4. Obchodní sdělení

12.4.1. Poskytovatel je oprávněn zasílat ve formě e-mailu obchodní sdělení obsahující informace o novinkách ve Službách dle Smlouvy, ale rovněž o jiných službách Poskytovatele nebo o službách či produktech třetích osob. Tato obchodní sdělení je Poskytovatel oprávněn zasílat na Adresu Uživatele, který s tímto vyjadřuje souhlas uzavřením Smlouvy.

12.4.2. Uživatel je oprávněn kdykoliv zastavit zasílání obchodních sdělení, a to bezúplatně a bez jakýchkoliv sankcí.

12.4.3. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zasílat ve formě e-mailu na Adresu uživatele rovněž informace technické povahy – tzv. technické aktuality (zejména upozornit jej na připravované Odstávky, na změny nastavení Uživatelského rozhraní, nutnost stáhnout si opravné patche software třetích osob apod.). Tyto informace technické povahy nejsou obchodním sdělením, slouží pouze k zachování všech funkcí Uživatelského účtu a zvýšení bezpečnosti jeho provozu popř. k informování o Odstávkách a Uživatel není oprávněn zasílání těchto informací technické povahy zamezit po dobu, po kterou trvá smluvní vztah založený Smlouvou. Po zániku Smlouvy Uživateli informace technické povahy zasílány nejsou.

## 13. Trvání smlouvy

### 13.1. Doba trvání smlouvy, účinnost

13.1.1. Smlouva nabývá účinnosti jejím uzavřením.

13.1.2. Není-li smlouveno jinak, Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

### 13.2. Zánik smlouvy

13.2.1. Smlouva zaniká

- na základě výpovědi kterékoliv ze smluvních stran (tedy Poskytovatele nebo Uživatele);
- odstoupením od Smlouvy

### 13.3. Výpověď

13.3.1. Kterákoliv smluvní strana (tj. Poskytovatel i Uživatel) může Smlouvu bez udání důvodu vypovědět. Výpověď je účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.

13.3.2. Zveřejní-li Poskytovatel informaci o jednostranné změně Ceníku (čl. 8.11 Podmínek), popř. zveřejní-li Poskytovatel informaci o změně Podmínek (čl. 15.5 Podmínek), je Uživatel oprávněn vypovědět Smlouvu, přičemž výpovědní lhůta činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena. Uživatel je oprávněn Smlouvu z důvodu změny Ceníku nebo Podmínek vypovědět pouze před nabytím účinnosti příslušných změn Ceníku nebo Podmínek, ledaže Poskytovatel nezveřejnil informaci o jednostranné změně Ceníku nebo Podmínek včas nebo způsobem uvedeným v těchto Podmínkách.

13.3.3. Odvolá-li Uživatel souhlas se zpracováním osobních údajů (čl. 12.2.10 Podmínek), popř. neakceptuje-li změnu Ceníku (čl. 8.11 Podmínek), popř. neakceptuje-li změnu Podmínek (čl. 15.5 Podmínek), je Poskytovatel oprávněn vypovědět Smlouvu, přičemž výpovědní lhůta činí 15 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena.

### 13.4. Odstoupení Uživatele

13.4.1. Uživatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit pouze pro podstatné porušení povinností Poskytovatele sjednaných ve Smlouvě nebo Podmínkách, popř. za podmínek uvedených níže v čl. 13.4.2 Podmínek.

13.4.2. S ohledem na to, že Služby KH CLOUD jsou Poskytovatelem aktivovány dnem, kdy je Uživatelem uhrazen Kredit, může Uživatel, který je v postavení spotřebitele ve smyslu § 52 odst. 3 občanského zákoníku, od Smlouvy odstoupit i bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy (§ 53 odst. 7 občanského zákoníku), pouze však do okamžiku zprovoznění Služby KH CLOUD (čl. 3.3 Podmínek). Jakmile je Služba KH CLOUD v souladu se Smlouvou aktivována, nemůže Uživatel – spotřebitel od Smlouvy odstoupit podle § 53 odst. 7 občanského zákoníku.

### 13.5. Odstoupení Poskytovatele

13.5.1. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit pouze pro podstatné porušení povinností Uživatele sjednaných ve Smlouvě nebo Podmínkách, zejména

13.5.1.1. v případě, že Uživatel bude provozovat nebo ukládat prostřednictvím Služby KH CLOUD protiprávní obsah ve smyslu čl. 7.3.2 Podmínek,

13.5.1.2. v případě porušení povinností Uživatele dle čl. 7.2.5, a/nebo 7.2.6 Podmínek,

13.5.1.3. v případě porušení povinností Uživatele dle čl. 7.2.7, a/nebo 7.2.8 Podmínek.

### 13.6. Důsledky zániku Smlouvy

13.6.1. Do 7 dnů po zániku Smlouvy dojde ke smazání dat uložených v rámci Služby KH CLOUD Uživatelem, což bere Uživatel na vědomí a souhlasí s tím.

13.6.2. Poskytovatel je v souvislosti se zánikem Smlouvy povinen vrátit Uživateli poměrnou část již uhrazené ceny (Kreditu) pouze v případě, že Uživatel oprávněně odstoupil od Smlouvy pro podstatné porušení povinností Poskytovatele (čl. 13.4.1 Podmínek), popř. v případě, kdy byla Smlouva vypovězena dle čl. 13.3 Podmínek.

13.6.3. V případě odstoupení od Smlouvy Poskytovatelem pro její podstatné porušení ze strany Uživatele (čl. 7.2) nemá Uživatel nárok na vrácení již uhrazené úplaty (cena, případné poplatky) ani její poměrné části.

## 14. Užívání Webové stránky Poskytovatele

14.1. Uživatel či jiná osoba využívající Webovou stránku Poskytovatele bere na vědomí, že bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele není oprávněn k užití textů, grafických děl či jiných předmětů chráněných autorským právem nacházejících se na Webové stránce Poskytovatele.

14.2. Uživatel či jiná osoba využívající Webovou stránku bere na vědomí, že Webová stránka nemusí být dostupná nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu Hardwarového a Softwarového vybavení Poskytovatele.

14.3. Uživatel není oprávněn při využívání Webové stránky (serveru) Poskytovatele používat mechanismy, programové vybavení nebo jiné postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz Webové stránky či serveru. Webovou stránku a Uživatelský účet je možné využívat jen v souladu s určením Služby KH CLOUD, v rozsahu, který je smluvený a který není na úkor práv ostatních Uživatelů.

## 15. Závěrečná ustanovení

15.1. Uživatel není bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn práva a povinnosti ze Smlouvy postoupit na třetí osobu.

15.2. Není-li dohodnuto jinak, Poskytovatel není ve vztahu k Uživateli vázán žádnými kodexy chování.

15.3. Je-li některé ustanovení těchto Podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. Změny a doplňky Smlouvy či těchto podmínek vyžadují písemnou formu.

15.4. Kontaktní údaje Poskytovatele: adresa KH OFFICE – Kamil Hammeršmíd., Thámová 221/7, 186 00, Praha - Karlín, adresa elektronické pošty [info@khoffice.cz](mailto:info@khoffice.cz) (obchodní záležitosti), [it@khoffice.cz](mailto:it@khoffice.cz) (technická podpora).

15.5. Tyto Podmínky mohou být v průběhu platnosti smlouvy Poskytovatelem upravovány. Změna Podmínek je Uživateli sdělována prostřednictvím Webových stránek Poskytovatele nejméně 1 měsíc před datem, kdy bude změna účinná. Pokud Uživatel během této doby podá výpověď Služby KH CLOUD z důvodu změny Podmínek v jeho neprospěch, platí po dobu výpovědní lhůty Podmínky původní. Uživatel potvrzuje souhlas se zněním aktuální verze Podmínek pokaždé, když se přihlásí ke svému Uživatelskému účtu. Neakceptuje-li Uživatel změny Podmínek nebo kterékoliv přílohy Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět způsobem uvedeným v čl. 13.3.3 Podmínek).

15.6. Uživatel je povinen se seznamovat s aktuálním obsahem Podmínek, a to minimálně každých 30 dnů, v provozovně Poskytovatele a/nebo na Webových stránkách Poskytovatele. Není-li zde do 10 dnů ode dne změny Podmínek žádného úkonu ze strany Uživatele, pak platí, že Uživatel se změnou bez výhrad souhlasí. Poskytovatel po dobu 10 dnů od provedení změn barevně zvýrazní provedené úpravy z důvodu přehlednosti.

15.7. Tyto verze 2.0 Podmínek nabývá platnosti dnem zveřejnění na Webových stránkách Poskytovatele a účinnosti dnem 1.12.2012.

V Praze dne 31.10.2012  
KH OFFICE – Kamil Hammeršmíd.