

## VŠEOBECNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Všeobecné podmienky poskytovania služieb webhostingu, registrácie domén, serverových a cloudových služieb a ďalších súvisiacich služieb (*d'alej len „VOP“*) spoločnosti Websupport s.r.o., IČO: 36 421 928, so sídlom: Karadžičova 7608/12, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B

### 1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Spoločnosť Websupport s.r.o., so sídlom: Karadžičova 7608/12, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B (*d'alej len „Poskytovateľ“*), IČO: 36 421 928, DIČ: 2021869234, IČ DPH: SK2021869234, kontaktný e-mail: [helpdesk@websupport.sk](mailto:helpdesk@websupport.sk), kontaktné telefónne číslo: +421-2-20608080, je poskytovateľom služieb webhostingu, elektronickej pošty, registrácie domén druhej úrovne, serverhousingu, virtuálnych serverov, prenájmu serverov, on-line marketingu, webdizajnu, optimalizácie pre vyhľadávače a ďalších súvisiacich služieb (*d'alej jednotlivito tiež len ako „Služba“ alebo spolu ako „Služby“*) podľa predmetov podnikania zapísaných v obchodnom registri.
- 1.2 Predmetom VOP je úprava vzájomných práv a povinností Poskytovateľa a Užívateľa. VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Užívateľom.
- 1.3 Tieto VOP sa vzťahujú výlučne na poskytovanie tých Služieb Užívateľom, ktoré sú v nich uvedené a spolu so všetkými ostatnými písomnými zmluvnými dokumentmi a ústnymi dojednaniami, uzatvorenými medzi Poskytovateľom a Užívateľom v súvislosti s poskytovaním Služieb, vymedzujú obsah záväzkového vzťahu medzi Poskytovateľom a Užívateľom. Tieto VOP sa nevzťahujú na dodanie tovaru Poskytovateľom ako dodávateľom tretím osobám.
- 1.4 Pojmy a výrazy definované alebo použité v týchto VOP sa použijú a majú zhodný význam vo všetkých záväzkových právnych vzťahoch medzi Poskytovateľom a Užívateľom, týkajúcich sa Služieb, pokiaľ nie je všeobecne záväzným právnym predpisom ustanovené alebo zmluvnými stranami výslovne písomne dojednané inak.
- 1.5 Zaplatením Ceny za objednanú Službu alebo začatím jej užívania Užívateľ potvrdzuje, že sa oboznámil so znením týchto VOP (<http://websupport.sk/obchodne-podmienky>) a reklamačným poriadkom Poskytovateľa (<http://websupport.sk/reklamacny-poriadok>).

### 2 Popis Služieb

- 2.1 **Služba „Webhosting“** je služba, ktorá Užívateľovi umožňuje umiestniť a prevádzkovať domény spolu s priestorom na doménovom hostiteľskom serveri Poskytovateľa. Súčasťou služby „Webhosting“ je spravidla aj služba „Elektronickej pošty“. Tieto služby sa môžu poskytovať i každá samostatne.
- 2.2 **Služba „Elektronickej pošty“** je služba spočívajúca v umožnení Užívateľovi vytvoriť určitý počet e-mailových schránok, aliasov, ako aj doménového koša, presmerovanie elektronickej pošty a prístup k elektronickej pošte prostredníctvom web rozhrania, protokolu POP3 alebo IMAP.
- 2.3 **Službou „Registrácia domény“** druhej úrovne sa rozumie služba Poskytovateľa ako autorizovaného registrátora spočívajúca vo vykonaní úkonov smerujúcich k získaniu držby doménového mena druhej úrovne (*d'alej len ako „doména“*) pre Užívateľa a to ako:

2.3.1 registrácia domény v mene a na účet Užívateľa alebo

2.3.2 registrácia domény v mene a na účet Poskytovateľa s prednostným užívacím právom pre Užívateľa,

podľa príslušných aplikovateľných pravidiel a podmienok registračnej autority generickej alebo národnej internetovej domény prvej úrovne (*d'alej len „správca domény“ a „pravidlá správcu domény“*). Držbou domény sa rozumie oprávnená držba domény podľa pravidiel správcu domény. Prednostným užívacím právom pre Užívateľa k doméne sa rozumie právo užívať doménu na základe zmluvy (objednávky), uzatvorenej medzi Poskytovateľom a Užívateľom spôsobom podľa týchto VOP a pravidiel správcu domény, kde Poskytovateľ je držiteľom dojednanej domény a Užívateľ má prednostné právo, spočívajúce najmä v práve dávať Poskytovateľovi pokyny na nakladanie s doménou, prevádzkovať webové stránky na doméne, určiť smerovanie domény na menné servery, požiadať o prevod domény na Užívateľa alebo tretiu osobu a povinnosť platiť Poskytovateľovi odplatu za poskytnutie Služby. Prednostné užívacie právo pre Užívateľa k doméne môže Poskytovateľ zriadiť len v prípade, že to pripúšťajú pravidlá správcu domény. Prednostné užívacie právo pre Užívateľa k doméne nie je možné zriadiť k doméne druhej úrovne v doméne najvyššej úrovne „.sk“. Ustanovenia týchto VOP o prednostnom užívacom práve pre Užívateľa sa po uplynutí prechodného obdobia podľa čl. 21 týchto VOP nemôžu použiť na registráciu a držbu domény druhej úrovne v doméne najvyššej úrovne „.sk“.

2.4 **Riešenia pre „On-line marketing“, „Webdizajn“, „Optimalizácia pre vyhľadávače“** sú služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje na základe individuálnych požiadaviek Objednávateľa alebo Užívateľa spravidla podľa osobitne uzatvorenej písomnej zmluvy s Objednávateľom, resp. Užívateľom. V prípade, že nedošlo k uzatvoreniu písomnej zmluvy, použijú sa na takýto zmluvný vzťah primerane ustanovenia týchto VOP.

2.5 **Serverové a cloudové služby** sú služby server-housingu, prenájmu dedikovaného servera alebo prenájmu či prevádzkovania virtuálneho servera, virtuálneho dátového centra, ich monitoringu, zálohovania, správy a poskytovania licencií. Ďalej ide o prenájom či prevádzkovanie dátového úložiska, bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry k takýmto službám.

2.6 **„Ďalšími súvisiacimi službami“** sú najmä služby presmerovanie domény, shell konto, administrácia Užívateľovi poskytovaných Služieb ako i ďalšie služby, ktoré Poskytovateľ poskytuje alebo bude poskytovať v budúcnosti v rámci predmetov svojho podnikania, zapísaných v obchodnom registri.

2.7 Poskytovateľ poskytuje Služby podľa svojich znalostí a technických možností, ako i technických možností jeho subdodávateľov v kvalite zodpovedajúcej všeobecne uznávaným požiadavkám na Služby a poskytovaným Užívateľom v obdobných právnych vzťahoch u iných poskytovateľov.

### 3 Definícia pojmov

3.1 **Zmluva o poskytovaní služieb webhostingu**, registrácie domén a ďalších súvisiacich služieb (*d'alej len „Zmluva“*) je štandardizovaná formulárová zmluva, na základe ktorej si Užívateľ objednáva Služby Poskytovateľa. Za Zmluvu sa považuje aj vyplnený a odoslaný formulár označený ako Objednávka s povinnosťou platby. Za Zmluvu sa považuje aj vytvorenie nového fakturačného profilu Užívateľom v administračnom rozhraní Služby. Návrh Zmluvy (Objednávky) v podobe nevyplneného formulára je umiestnený a

- prístupný každému na webovej stránke Poskytovateľa a umožňuje zadanie údajov o Užívateľovi a Službách a ich záväzné objednanie u Poskytovateľa.
- 3.1.1 Zmluva o dielo, servisná zmluva, zmluva o poskytovaní individuálnych služieb alebo iná zmluva sa uzatvára medzi Poskytovateľom a Objednávateľom alebo Užívateľom osobitne v písomnej forme na dodanie diela alebo poskytnutie služby na základe individuálnych požiadaviek Objednávateľa alebo Užívateľa, a to najmä v prípadoch, na ktoré sa nevzťahuje Zmluva o poskytovaní služieb webhostingu, registrácie domén a ďalších súvisiacich služieb. Na zmluvný vzťah, založený takouto zmluvou, sa primerane použijú ustanovenia týchto VOP, ak sa zmluvné strany výslovne písomne nedohodli inak. Pokiaľ sa v týchto VOP uvádza pojem „Zmluva“, myslí sa tým i zmluva, uzatvorená podľa tohto bodu VOP.
- 3.1.2 Individuálne dojednanie je osobitná dohoda o kvalitatívnych alebo kvantitatívnych parametroch poskytovania Služby a sankciách za ich nedodržanie; na uzatvorenie takéhoto dojednania nie je zo strany Užívateľa právny nárok. Individuálne dojednanie sa dňom jeho uzatvorenia stáva neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, ku ktorej sa uzatvára, ako jeho príloha alebo dodatok.
- 3.2 **VOP** sú tieto Všeobecné podmienky, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, ak sa zmluvné strany nedohodli písomne inak .
- 3.3 **Poskytovateľom je spoločnosť Websupport s.r.o.**, so sídlom: Karadžičova 7608/12, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sro, vložka č. 63270/B, IČO: 36 421 928, DIČ: 2021869234, IČ DPH: SK 2021869234.
- 3.4 **Užívateľom je fyzická osoba alebo právnická osoba**, ktorá je v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom na základe Zmluvy (Objednávky). Užívateľ, ktorý pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, je spotrebiteľom.
- 3.5 **Spotrebiteľom sa rozumie Užívateľ – fyzická osoba**, ktorá nevyužíva poskytované Služby v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.
- 3.6 **"World wide web", „web“ alebo "www"** sa rozumie distribuovaný multimedialny hypertextový systém umožňujúci pohyb po zdrojoch v Internete. Ak má Užívateľ registrovanú doménu 2. úrovne, www adresa je v tvare virtuálneho www servera: „[www.názovdomény.sk](http://www.názovdomény.sk)“.
- 3.7 **Internet** je verejná dátová sieť, umožňujúca prenos dátovej komunikácie medzi koncovými bodmi siete alebo i iné formy komunikácie.
- 3.8 **Neobmedzeným diskovým priestorom** sa rozumie diskový priestor s kapacitou (maximálnou hranicou obsadenia) zodpovedajúcou bežnému užívateľskému štandardu pre konkrétny typ Užívateľa s prihliadnutím na možnosti Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Na požiadanie môže Poskytovateľ zvýšiť diskovú kapacitu bez dodatočného navýšenia Ceny alebo s dodatočným navýšením Ceny s prihliadnutím na jeho možnosti a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Poskytovateľ si vyhradzuje právo odmietnuť zvýšenie diskovej kapacity pre Užívateľa v prípade ohrozenia plynulej prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov.
- 3.9 **Neobmedzeným počtom e-mailových schránok** sa rozumie počet e-mailových schránok zodpovedajúci bežnému užívateľskému štandardu pre konkrétny typ Užívateľa s prihliadnutím na možnosti Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov a zachovanie

plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Na požiadanie Užívateľa môže Poskytovateľ zvýšiť maximálny počet e-mailových schránok bez dodatočného navýšenia Ceny alebo s dodatočným navýšením Ceny s prihliadnutím na jeho možnosti a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov. Poskytovateľ si v prípade ohrozenia plynulej prevádzky zariadení vyhradzuje právo odmietnuť opakované zvýšenie maximálneho počtu e-mailových schránok.

- 3.10 **Neobmedzeným dátovým prenosom** sa rozumie tok dát smerujúcich na doménu v držbe alebo užívaní Užívateľa zo siete Internet alebo z domény v držbe alebo užívaní Užívateľa smerom do siete Internet a tok dát v kapacite zodpovedajúci bežnému užívateľskému štandardu pre konkrétny typ Užívateľa s prihliadnutím na možnosti Poskytovateľa a zachovanie plynulosti prevádzky zariadení Poskytovateľa alebo jeho subdodávateľov.
- 3.11 **Warezom sa rozumie nelegálne nadobudnutý** alebo ponúkaný softvér alebo dátový súbor obsahujúci dielo chránené právnymi predpismi na ochranu duševného vlastníctva alebo priemyselného vlastníctva (napr. knihy, filmy, hudbu), nelegálne nadobudnuté alebo ponúkané prístupové práva na využitie softvéru či návody na nelegálne získanie softvéru alebo iných dát.
- 3.12 **Cena Služby (Služieb)** je dojednaná v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov ako cena zmluvná a tvorí ju súčet cien všetkých jednotlivých úkonov poskytovaných v rámci Služby. Cena poskytovanej Služby je uvedená v Cenníku. Poskytovateľ môže na základe svojho rozhodnutia a za vopred stanovených a zverejnených podmienok poskytnúť časť Služby alebo Službu ako celok Užívateľovi, spĺňajúcemu tieto stanovené podmienky, bezplatne. K cene je účtovaná príslušná sadzba dane z pridanej hodnoty podľa zákonných ustanovení, platných v čase poskytnutia Služby.
- 3.13 **Cenník** je zoznam Cien za jednotlivé Služby poskytované Poskytovateľom, príplatky, bezplatné služby, podrobnosti o jednorazových, pravidelne sa opakujúcich a variabilných cenách, vrátane začiatku plynutia a ukončenia zúčtovacieho obdobia, spôsobu úhrady Ceny, údaj o tom, ako si Užívateľ môže vyžiadať informácie o prípadných zľavách z Ceny. Cenník je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy, pokiaľ sa Služba neposkytuje podľa odseku 3.12, druhá veta, bezplatne. Jednotlivé ceny v Cenníku sú vždy uvádzané bez DPH i vrátane DPH za mernú jednotku a za príslušné časové obdobie.
- 3.14 **Aktivácia Služby** označuje taký úkon Poskytovateľa, ktorým dôjde k funkčnému sprístupneniu Služby prostredníctvom siete Internet, a ktorý umožní Užívateľovi reálne využívanie Služby.
- 3.15 **Doba poskytovania Služby (Služieb)** je časový úsek odo dňa účinnosti Zmluvy do dňa jej zániku.
- 3.16 **Dočasné prerušenie poskytovania Služby** je úkon Poskytovateľa, ktorý dočasne znemožní Užívateľovi využívanie Služby za podmienok ustanovených týmito VOP.
- 3.17 **Helpdesk** označuje centrum zákaznickej starostlivosti, ktoré voči každému Užívateľovi uplatňuje všetky požiadavky a oznámenia Poskytovateľa v súvislosti s poskytovaním Služby, poskytuje Užívateľovi technickú podporu a prijíma jeho reklamácie, sťažnosti, žiadosti a iné podania. Helpdesk je Užívateľom dostupný e-mailom na adrese [helpdesk@websupport.sk](mailto:helpdesk@websupport.sk), telefonicky na tel. č. +421-2-20608080 alebo prostredníctvom on-line chatu na webovej stránke Poskytovateľa. Poskytovateľ môže Užívateľom sprístupniť služby Helpdesku i iným technický použiteľným spôsobom.

- 3.18 **Administračné rozhranie Služby** je užívateľské webové rozhranie sprístupnené Poskytovateľom prostredníctvom siete Internet na webovom sídle Poskytovateľa v časti „Webadmin“ (<https://admin.websupport.sk/>) pre služby poskytované Poskytovateľom.
- 3.19 **Ďalšie rozhrania Služby** je užívateľské webové, programovacie (API) alebo terminálové rozhranie sprístupnené Poskytovateľom prostredníctvom siete Internet, ktoré rozširuje služby a funkcionality Administračného rozhrania Služby pre služby poskytované Poskytovateľom.
- 3.20 **Fakturačný profil** je súhrn identifikačných údajov alebo osobných údajov Užívateľa, ktoré zadáva Užívateľ v Administračnom rozhraní Služby a na základe ktorých Poskytovateľ identifikuje Užívateľa, komunikuje s Užívateľom, vystavuje a zasiela Užívateľovi účtovné doklady a daňové doklady.
- 3.21 **Virtuálny server** je Serverová a cloudová služba, ktorá vzniká rozdelením fyzického servera (dátového priestoru, výpočtového výkonu, sieťovej kapacity, pamäte atď.) na viac častí. Tieto časti - Virtuálne servery - môžu byť poskytované rôznym Užívateľom a teda zdieľané. Virtuálny server môže byť presúvaný medzi rôznymi fyzickými servermi.
- 3.22 **Dedikovaný server** je Serverová a cloudová služba, pri ktorej fyzický server alebo jeho časť slúži výhradne a plne jednému Užívateľovi.
- 3.23 **Kontajner** je Serverová a cloudová služba, ktorá vzniká rozdelením fyzického alebo virtuálneho servera (dátového priestoru, výpočtového výkonu, sieťovej kapacity, pamäte atď.) na viac častí. Tieto časti - Kontajnery - môžu byť poskytované rôznym Užívateľom a teda zdieľané. Kontajner môže byť presúvaný medzi rôznymi fyzickými alebo virtuálnymi servermi.
- 3.24 **Zákaznícky server** je na účely týchto VOP súhrnné označenie pre Virtuálny server, Dedikovaný server alebo Kontajner, ktorý je ako Služba poskytovaný Užívateľovi.
- 3.25 **Manažovaná služba** je služba administrácie operačného systému, vybraných aplikácií a poskytnutia technickej podpory Poskytovateľom na Zákazníckom serveri Užívateľa.
- 3.26 **Jednorázový servisný zásah** je odborný technický úkon na hardvérovej alebo softvérovej časti Služby pre Zákaznícky server Užívateľa, ktorý je realizovaný ako jednorázová činnosť alebo ako jednotlivá konkrétna Služba poskytnutá Poskytovateľom Užívateľovi počas krátkeho časového obdobia.

#### **4 Uzavretie Zmluvy, Predmet Zmluvy**

- 4.1 Každý záujemca o Služby má právo na uzavretie zmluvy s Poskytovateľom za podmienok, ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi a týmito VOP.
- 4.2 Zmluva môže byť uzatvorená na diaľku vyplnením a odoslaním Objednávky prostredníctvom webovej stránky Poskytovateľa alebo písomne. Zmluva uzatvorená vyplnením a odoslaním Objednávky prostredníctvom webovej stránky Poskytovateľa nadobúda účinnosť až zaplatením prvej splátky ceny Služby na základe preddavkovej faktúry vystavenej Poskytovateľom, pokiaľ sa Služba neposkytuje bezplatne. V prípade poskytnutia bezplatnej Služby je zmluva uzatvorená okamihom doručenia jej akceptácie Poskytovateľom Užívateľovi, a to e-mailom alebo iným preukázateľným spôsobom alebo okamihom skutočného začatia poskytovania Služby.
- 4.3 Poskytovateľ je viazaný svojou ponukou vrátane Ceny do uplynutia lehoty splatnosti preddavkovej faktúry.
- 4.4 Minimálna doba, na ktorú je možné uzavretie Zmluvy na poskytnutie konkrétnej Služby, je uvedená pri jednotlivých Službách v Cenníku.

- 4.5 Predmetom Zmluvy na strane Poskytovateľa je najmä jeho záväzok poskytnúť Užívateľovi diskový priestor na umiestnenie a prevádzkovanie webovej stránky, prevádzkovanie servera elektronickej pošty, registrácia domény druhej úrovne u správcu domény v mene a na účet Užívateľa alebo v mene Poskytovateľa, na účet Užívateľa s prednostným užívacím právom Užívateľa, s výnimkou domén druhej úrovne v doméne najvyššej úrovne .sk, a poskytovanie ďalších súvisiacich služieb v stanovenej kvalite a dojednanom rozsahu Užívateľovi za podmienok uvedených v Zmluve, individuálnych dojednaniach a týchto VOP.
- 4.6 Predmetom Zmluvy na strane Užívateľa je jeho záväzok platiť Cenu za objednané Služby, uplatňovať práva a dodržiavať povinnosti podľa Zmluvy a týchto VOP.
- 4.7 Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú VOP a Cenník.
- 4.8 Chybu, ktorá vznikla pri zadávaní dát (údajov) do Objednávky, možno opraviť kliknutím na príslušné pole v Objednávke, v ktorom Užívateľ vymaže nesprávne dáta a uvedie ich správne znenie. Po odoslaní Objednávky sa zobrazí kompletná Objednávka s vyplnenými dátami na účely kontroly, v ktorej Užívateľ môže rovnako opraviť prípadné chybné údaje.

## **5 Obsah služby „Webhosting“, Práva a povinnosti Poskytovateľa**

- 5.1 Poskytovateľ umožní Užívateľovi využiť svoj server a programové vybavenie na prevádzku virtuálneho internetového servera v rozsahu uvedenom v Zmluve. Server Poskytovateľa je umiestnený v housingovom centre tretej osoby ako subdodávateľa Poskytovateľa.
- 5.2 V súvislosti s poskytovaním Služby je Poskytovateľ povinný najmä:
  - 5.2.1 zabezpečovať funkčnosť servera;
  - 5.2.2 pravidelne aktualizovať programové vybavenie servera, a to z hľadiska funkčnosti aj bezpečnosti servera;
  - 5.2.3 vykonávať opatrenia na zníženie alebo úplné odstránenie možných výpadkov v poskytovaní Služby;
  - 5.2.4 vykonávať plánované preventívne odpojenie poskytovanej Služby s cieľom kontroly, údržby či výmeny hardvéru, prípadne nastavenia alebo aktualizácie programového vybavenia servera (*ďalej len „odstávka Služby“*);
  - 5.2.5 vopred informovať o plánovanej odstávke Služby na svojej webovej stránke, prípadne e-mailom, prostredníctvom sociálnych sietí alebo inou vhodnou formou upovedomiť o tom dotknutých Užívateľov;
  - 5.2.6 plniť ďalšie povinnosti, vyplývajúce zo Zmluvy a z týchto VOP;
  - 5.2.7 oznámiť Užívateľovi bez zbytočného odkladu prípadné plánované obmedzenia, prerušenia alebo zmeny v poskytovaní Služby alebo plánované opatrenia prevádzkované v sieti Internet a na zariadeniach Poskytovateľa alebo tretej osoby, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanie Služby;
  - 5.2.8 poskytovať Užívateľovi pomoc a technickú podporu prostredníctvom helpdesku.
- 5.3 V súvislosti s poskytovaním Služby je Poskytovateľ oprávnený najmä:
  - 5.3.1 dočasne a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služby, pokiaľ Užívateľ porušil povinnosti podľa Zmluvy alebo týchto VOP, najmä nezaplatil dojednanú Cenu v lehote jej splatnosti alebo porušil niektorú z povinností podľa čl. 10, odseku 10.2. týchto VOP, až do času, kým nebude Užívateľom vykonaná náprava;
  - 5.3.2 odstrániť zo svojich zariadení všetky údaje, informácie a dáta týkajúce sa Užívateľa a Užívateľovej domény, pokiaľ Užívateľ opakovane alebo závažným spôsobom porušil svoje povinnosti podľa Zmluvy alebo týchto VOP;

- 5.3.3 dočasne obmedziť veľkosť vyhradeného diskového priestoru pre Užívateľa, prenosové rýchlosti pre Užívateľa alebo iné činnosti Užívateľa na zariadeniach Poskytovateľa na určitú hranicu, ak by doterajšou činnosťou Užívateľa dochádzalo k ohrozeniu alebo podstatnému obmedzeniu plynulosti alebo funkčnosti prevádzky zariadení Poskytovateľa, jeho subdodávateľov alebo činností ostatných užívateľov;
- 5.3.4 uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu so súhlasom a v súčinnosti pôvodného a nového Užívateľa až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Poskytovateľovi. Na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Užívateľ právny nárok;
- 5.3.5 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Služby, ak je to potrebné z dôvodu zvýšenia jej ochrany alebo z dôvodu ochrany Užívateľa, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Užívateľa alebo pokiaľ Užívateľ s týmito dodatočnými nákladmi súhlasil alebo o zavedenie dodatočného spôsobu ochrany Služby požiadal;
- 5.3.6 zmeniť časové obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať faktúry (daňový doklad) Užívateľovi (ďalej len „zúčtovacie obdobie“);
- 5.3.7 vyfakturovať dodatočne tie položky Služby, ktoré z technických príčin alebo z dôvodu dodatočnej objednávky Užívateľa nebolo možné zahrnúť do faktúry vystavenej za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;
- 5.3.8 informovať Užívateľa o produktoch týkajúcich sa Služby a iných aktivitách Poskytovateľa e-mailom alebo iným vhodným spôsobom; takáto informácia sa nepovažuje za nevyžiadanú poštu (spam);
- 5.3.9 jednostranne obmeniť alebo zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť užívateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto obmena, zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k užívateľskému komfortu pri využívaní Služby;
- 5.3.10 v odôvodnených prípadoch, najmä pri plánovaných údržbách, technických kontrolách, revíziách, opravách na technických zariadeniach, prostredníctvom ktorých sa Služba poskytuje alebo z dôvodu výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, avšak iba na nevyhnutnú dobu;
- 5.3.11 odmietnuť poskytnutie Služby Užívateľovi, pokiaľ mu už predtým bolo poskytovanie Služby dočasne pozastavené alebo Poskytovateľ alebo iný poskytovateľ, podnikajúci v tom istom odbore, odstúpil od Zmluvy pre opakované alebo závažné neplnenie povinností Užívateľom.

## **6 Obsah služby „Registrácia domény“ druhej úrovne**

- 6.1 Poskytovateľ zabezpečí vykonanie registrácie a prevádzku voľnej domény bez zbytočného odkladu, za predpokladu, že registrácii, predĺženiu registrácie alebo prevádzke domény nebráni prekážka na strane Užívateľa alebo na strane tretej osoby. Prekážkou na strane tretej osoby sa rozumie najmä vlastníctvo ochrannej známky treťou osobou zhodnej alebo zameniteľnej s registrovanou doménou, zhodnosť alebo zameniteľnosť obchodného mena alebo názvu tretej osoby s registrovanou doménou alebo iná právna alebo faktická prekážka na strane Poskytovateľa, Užívateľa alebo tretej osoby, ktorá objektívne bráni registrácii domény. Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť registrovanie domény na svoje meno alebo na meno Užívateľa v prípade, že má vedomosť o tom, že názov domény je zhodný s obchodným menom, názvom alebo ochrannou známkou tretej strany alebo inak

porušuje práva tretích osôb. Poskytovateľ je povinný odmietnuť registrovanie domény na svoje meno v prospech Užívateľa v prípade, že to neumožňujú alebo výslovne zakazujú pravidlá správcu domény.

- 6.2 Registrácia národnej domény najvyššej úrovne „.sk“, práva a povinnosti Poskytovateľa ako autorizovaného registrátora i Užívateľa ako držiteľa domény, zmeny a zánik držby domény sa spravujú pravidlami a podmienkami registračnej authority pre doménu najvyššej úrovne „.sk“ – obchodnej spoločnosti SK-NIC a. s., IČO: 35698446, so sídlom: Borská 6, 841 04 Bratislava, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 1156/B (*dalej len „SK-NIC“ a „pravidlá SK-NIC“*), platnými v čase registrácie domény. Registrácia iných národných alebo nadnárodných domén sa spravuje pravidlami a podmienkami príslušného národného alebo nadnárodného správcu domény, platnými v čase registrácie pre príslušnú doménu. Užívateľ je povinný sa s týmito pravidlami a podmienkami oboznámiť pred uzatvorením zmluvy a jej uzatvorením s Poskytovateľom sa zaväzuje ich dodržiavať. Poskytovateľ nezodpovedá za zmenu týchto pravidiel a podmienok ani za iné konanie správcu domény alebo za škody, ktoré môžu byť v tejto súvislosti spôsobené Užívateľovi.
- 6.3 Registrácia domény prebieha podľa poradia, v ktorom boli Poskytovateľom prijaté Objednávky. Registráciu vykoná Poskytovateľ až po pripísaní úhrady Užívateľa za registráciu domény na účet Poskytovateľa. Poplatky za registráciu domény sú zverejnené v Cenníku Poskytovateľa na jeho webovej stránke. Zaplatením registračného poplatku za registráciu zvolenej domény nevzniká nárok Užívateľa na úspešnú registráciu domény. O výsledku registračného procesu je Užívateľ informovaný Poskytovateľom až po jeho ukončení.
- 6.4 V prípade, že sa z dôvodov na strane správcu domény alebo Poskytovateľa nepodarí Poskytovateľovi doménu úspešne zaregistrovať, Užívateľ má právo požiadať o registráciu inej domény alebo o vrátenie Ceny za registráciu domény v plnej výške. Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi za škody alebo ušlý zisk, ktoré mu vzniknú v dôsledku úspešnej či neúspešnej registrácie domény alebo v priamej súvislosti s nimi.
- 6.5 Ak je Užívateľ, ktorý žiada o registráciu domény, spotrebiteľom v zmysle príslušného zákona, podaním žiadosti o registráciu domény súhlasí s tým, aby bola registrácia domény vykonaná okamžite po overení splnenia podmienok pre registráciu domény podľa pravidiel správcu domény, t. j. pred uplynutím lehoty ustanovenej všeobecne záväzným právnym predpisom pre odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom, a nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy o registrácii domény, ak bola registrácia domény vykonaná pred uplynutím lehoty pre odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom podľa všeobecne záväzného právneho predpisu. Poskytovateľ upovedomuje Užívateľa a Užívateľ výslovne berie na vedomie a súhlasí s tým, že zrušiť objednávku na registráciu domény alebo odstúpiť od zmluvy o registrácii domény môže Užívateľ len do okamihu, kým nie sú Poskytovateľom vykonané záväzné úkony smerujúce k registrácii domény voči príslušnému správcovi domény v zmysle jeho pravidiel registrácie domény platných v čase registrácie domény. Po vykonaní týchto úkonov nemôže tiež Užívateľ žiadať o vrátenie poplatku, pokiaľ nenastane skutočnosť uvedená v odseku 6.4, prvá veta tohto článku VOP.
- 6.6 Poplatok za úspešnú registráciu domény sa nevracia. Aj po ukončení Služby Webhostingu u Poskytovateľa zo strany Užívateľa zostáva doména registrovaná na predplatené obdobie v držbe Užívateľa alebo pokiaľ bola doména registrovaná na Poskytovateľa s prednostným užívacím právom Užívateľa, na Poskytovateľa. Užívateľ môže požiadať o zmenu registrátora domény spôsobom podľa príslušných pravidiel a podmienok správcu domény. Poplatok účtovaný správcom domény za zmenu registrátora domény je Užívateľ povinný uhradiť

Poskytovateľovi alebo novému registrátorovi domény v závislosti od pravidiel zmeny registrátora domény u príslušného správcu domény.

- 6.7 Užívateľ si je vedomý skutočnosti, že Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za funkčnosť a nastavenie menných serverov Užívateľa či tretích osôb, ani za technické nastavenie vykonané Užívateľom. Za porušenie práv Užívateľom k obchodnému menu alebo názvu inej právnickej osoby alebo k ochranným známkam a porušenie zákona používaním názvu domény alebo mena adresára Užívateľa, ktoré sú obchodnými menami alebo ochrannými značkami iných oprávnených držiteľov alebo inak porušujú práva tretích osôb, nenesie Poskytovateľ žiadnu zodpovednosť. Túto zodpovednosť znáša v plnom rozsahu Užívateľ.
- 6.8 V prípade mimosúdneho, rozhodcovského alebo súdneho uplatnenia nároku treťou osobou na doménu, ktorá bola registrovaná v mene Poskytovateľa s prednostným užívacím právom Užívateľa, je Užívateľ upozornený e-mailom alebo telefonicky na možné porušovanie práv tretej osoby a na skutočnosť, že došlo k uplatneniu nároku voči Poskytovateľovi na doménu treťou osobou. Užívateľ je v takomto prípade povinný v lehote 3 dní odo dňa oznámenia tejto skutočnosti požiadať Poskytovateľa o prevod domény na svoje meno alebo na inú tretiu osobu. Poskytovateľ tejto žiadosti vyhovie neodkladne po splnení pravidiel a podmienok príslušného správcu domény a oznámení potrebných osobných údajov Užívateľa alebo tretej osoby, na ktorú má byť doména prevedená a prevedie doménu na Užívateľa alebo túto tretiu osobu.
- 6.9 Pokiaľ Užívateľ nepožiada o preregistrovanie domény podľa odseku 6.7. tohto článku VOP na svoje meno do 3 dní odo dňa oznámenia o skutočnostiach podľa odseku 6.7. prvá veta tohto článku VOP, alebo pokiaľ nie je možné Užívateľa zastihnúť na známych kontaktoch, uvedených vo administračnom rozhraní Služby Poskytovateľa, má sa za to, že Užívateľ sa vzdal prednostného užívacieho práva k doméne a je Poskytovateľ oprávnený:
- 6.9.1 uzavrieť s treťou osobou mimosúdnu dohodu o urovnaní alebo inú dohodu, alebo
  - 6.9.2 vzdať sa domény v prospech tretej osoby, t.j. previesť doménu na osobu, ktorá si uplatnila nárok spôsobom podľa odseku 6.7. tohto článku VOP, alebo
  - 6.9.3 previesť doménu na inú tretiu osobu podľa svojho uváženia,
  - 6.9.4 zamedziť prístupu k doméne alebo k obsahu, zobrazovanému prostredníctvom domény a prenášanému v sieti Internet, alebo
  - 6.9.5 vykonať iné opatrenia alebo inak naložiť s doménou tak, aby nedošlo k vzniku škody na strane Poskytovateľa.
- 6.10 Pokiaľ po uplatnení nároku na doménu podľa odseku 6.7. tohto článku VOP nie je možné previesť doménu na Užívateľa alebo tretiu osobu z dôvodu vydania predbežného opatrenia súdom alebo rozhodcom (rozhodcovským súdom) alebo z dôvodu zablokovania možnosti prevodu domény správcom domény podľa jeho pravidiel alebo z iného dôvodu, a Užívateľ má záujem o ďalšie prednostné užívanie domény a jej ochranu pred nárokmi tretej osoby, je Užívateľ povinný uzatvoriť s Poskytovateľom osobitnú písomnú dohodu o financovaní mimosúdnych rokovaní, súdneho alebo rozhodcovského konania, v ktorej sa Užívateľ v súvislosti so sporom o doménu voči Poskytovateľovi zaviazá:
- 6.10.1 uhrádzať v mene Poskytovateľa a v lehotách, dojednaných v dohode, náklady mimosúdnych rokovaní, súdneho alebo rozhodcovského konania, najmä trovy konania, pozostávajúce zo súdnych alebo rozhodcovských poplatkov, náklady na zabezpečenie dôkazu, znalecké posudky, odborné vyjadrenia a iné náklady konania, trovy právneho zastúpenia právnym zástupcom z radov advokátov, vybraným Užívateľom a ak si Užívateľ právneho zástupcu nevyberie do 7 dní odo dňa oznámenia o uplatnení nároku treťou osobou, vybraného Poskytovateľom;

- 6.10.2 v prípade neúspechu v súdnom alebo rozhodcovskom konaní uhradiť trovy konania a trovy právneho zastúpenia protistrany uložené podľa právoplatného a vykonateľného rozhodnutia na úhradu Poskytovateľovi;
- 6.10.3 uhradiť náhradu škody, ušlý zisk alebo iné nároky, priznané podľa právoplatného a vykonateľného rozhodnutia na úhradu Poskytovateľovi;
- 6.10.4 poskytnúť Poskytovateľovi všetku požadovanú a potrebnú súčinnosť k uplatneniu alebo obhajobe práva Poskytovateľa alebo Užívateľa k doméne,
- 6.10.5 poskytnúť Poskytovateľovi preddavok na náhradu nákladov na obranu práva Užívateľa k doméne, najmä nákladov uvedených pod písm. a. až c.

V prípade úspechu Poskytovateľa v spore o doménu vydá Poskytovateľ vymožené nároky po odpočítaní oprávnených nákladov Poskytovateľa Užívateľovi.

- 6.11 Pokiaľ Užívateľ odmietne uzatvoriť dohodu s Poskytovateľom podľa odseku 6.10. tohto článku VOP, je Poskytovateľ oprávnený postupovať podľa svojho uváženia primerane podľa odseku 6.9. tohto článku VOP.
- 6.12 Ak Užívateľ, Držiteľ domény alebo akákoľvek tretia osoba prevádzkuje na doméne webovú stránku alebo prostredníctvom domény prenáša, poskytuje alebo sprostredkúva údaje alebo informácie, ktoré akýmkoľvek spôsobom ohrozujú alebo porušujú práva tretej osoby a **Poskytovateľ sa dozvie o možnom protiprávnom obsahu** webových stránok alebo údajov a informácií, poskytovaných alebo sprostredkovaných prostredníctvom domény, vyzve Užívateľa k neodkladnému odstráneniu možného protiprávneho obsahu. Ak Užívateľ alebo Držiteľ domény vyzve Poskytovateľa podľa tohto ustanovenia neodkladne nevyhovie, je Poskytovateľ oprávnený:
  - 6.12.1 vykonať niektoré z opatrení podľa čl. 5, odseku 5.3, bodov 5.31 až 5.3.3 týchto VOP, alebo
  - 6.12.2 postupovať primerane podľa odsekov 6.8 až 6.11 tohto článku a vykonať ktorékoľvek z opatrení podľa bodov 6.9.1 až 6.9.5 tohto článku.
- 6.13 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ je oprávnený vykonať akékoľvek primerané a rozumné opatrenia na zabránenie vzniku škody na strane Poskytovateľa z dôvodu uplatnenia nárokov treťou osobou podľa odsekov 6.7, 6.8 alebo 6.12 tohto článku a to v záujme a s cieľom vyhnúť sa súdnemu sporu, vzniku škody alebo inej újmy. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu alebo ušlý zisk, ktoré spôsobí Užívateľovi postupom podľa odsekov 6.9, 6.11 alebo 6.12 tohto článku VOP.

## **7 Obsah služby "Serverová a cloudová služba"**

- 7.1 Poskytovateľ umožní Užívateľovi využiť svoj server a programové vybavenie na prevádzku Zákazníckeho servera v rozsahu uvedenom v Zmluve. Dedicovaný server Poskytovateľa aj infraštruktúra pre Virtuálny server sú umiestnené v housingovom centre tretej osoby ako subdodávateľa Poskytovateľa.
- 7.2 Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že dáta umiestnené na Zákazníckom serveri môžu byť predmetom obchodného tajomstva Užívateľa, know-how alebo inej ochrany zo strany Užívateľa.
- 7.3 **V súvislosti s poskytovaním Služby je Poskytovateľ oprávnený najmä:**
  - 7.3.1 dočasne a bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť poskytovanie Služby, pokiaľ Užívateľ porušil povinnosti podľa Zmluvy alebo týchto VOP, najmä nezaplatil dojednanú Cenu v lehote jej splatnosti alebo porušil povinnosti podľa čl. 10, odseku 10.2. týchto VOP, až do času, kým nebude Užívateľom vykonaná náprava;

- 7.3.2 odstrániť zo svojich zariadení všetky údaje, informácie a dáta týkajúce sa Užívateľa a Užívateľovej domény, pokiaľ Užívateľ opakovane alebo závažným spôsobom porušil svoje povinnosti podľa Zmluvy alebo týchto VOP;
- 7.3.3 uskutočniť prevod zmluvných práv a povinností podľa Zmluvy na tretiu osobu len so súhlasom pôvodného a nového Užívateľa a to až po preukázanom uhradení všetkých záväzkov voči Poskytovateľovi. Na prevod zmluvných práv a povinností podľa tohto ustanovenia nemá Užívateľ právny nárok.
- 7.3.4 zaviesť dodatočné spôsoby ochrany Služby, ak je to potrebné z dôvodu zvýšenia jej ochrany alebo z dôvodu ochrany Užívateľa, pokiaľ zavedenie tejto ochrany nevyvolá dodatočné finančné náklady na strane Užívateľa alebo pokiaľ Užívateľ s týmito dodatočnými nákladmi súhlasil alebo o zavedenie dodatočného spôsobu ochrany Služby požiadal;
- 7.3.5 vykonávať zálohovanie Virtuálnych serverov, len pre potrebu obnovy v prípade technickej poruchy alebo poruchy na strane Poskytovateľa. Tieto zálohy neslúžia pre obnovu dát na vyžiadanie Užívateľa.
- 7.3.6 zmeniť časové obdobie, za ktoré bude pravidelne vystavovať faktúry (daňový doklad) Užívateľovi;
- 7.3.7 vyúčtovať Užívateľovi dodatočne tie Služby, ktoré z technických príčin alebo z dôvodu dodatočnej objednávky Užívateľa nebolo možné zahrnúť do faktúry vystavenej za obdobie, v ktorom boli poskytnuté;
- 7.3.8 informovať Užívateľa o produktoch týkajúcich sa Služby a iných aktivitách Poskytovateľa e-mailom alebo iným vhodným spôsobom; takéto poskytnutie informácií sa nepovažuje za nevyžiadajúcu poštu (spam);
- 7.3.9 jednostranne zmeniť funkčnú alebo technickú špecifikáciu Služby, alebo vylepšiť užívateľské rozhranie na prístup k Službe, pokiaľ je táto zmena alebo vylepšenie v súlade s najnovšími odbornými poznatkami v príslušnom odbore alebo nesporne prispieje k užívateľskému komfortu pri využívaní Služby;
- 7.3.10 v odôvodnených prípadoch, najmä pri plánovaných údržbách, technických kontrolách, revíziách, opravách na technických zariadeniach, prostredníctvom ktorých sa Služba poskytuje alebo z dôvodu okolností vyššej moci (najmä výpadku elektrickej energie, krízových situácií, teroristického útoku, epidémií) bez predchádzajúceho upozornenia prerušiť alebo obmedziť poskytovanie Služby, avšak iba na nevyhnutnú dobu;
- 7.3.11 odmietnuť poskytnutie Služby Užívateľovi, pokiaľ mu už predtým bolo poskytovanie Služby dočasne pozastavené alebo Poskytovateľ alebo iný poskytovateľ, podnikajúci v tom istom odbore, odstúpil od zmluvy s tým istým Užívateľom pre opakované alebo závažné porušenie povinností Užívateľom.

#### 7.4 **V súvislosti s poskytovaním Služby je Poskytovateľ povinný najmä:**

- 7.4.1 zabezpečovať funkčnosť Zákazníckeho servera po hardvérovej stránke a jeho konektivity do siete internet. Pri výskyte vady alebo inej poruche Zákazníckeho servera je Poskytovateľ povinný vykonať výmenu vadnej hardvérovej súčasti alebo celého zariadenia, poľa technických možností a potrieb obnovenia funkčnosti Zákazníckeho servera. Pri výskyte vady alebo inej poruche Virtuálneho servera je Poskytovateľ povinný zabezpečiť jeho spustenie na inej časti svojej infraštruktúry.
- 7.4.2 pravidelne aktualizovať z hľadiska funkčnosti aj bezpečnosti programové vybavenie infraštruktúry zabezpečujúcej prevádzku Virtuálneho servera;
- 7.4.3 vykonávať opatrenia na zníženie alebo úplné odstránenie možných výpadkov v poskytovaní Služby;

- 7.4.4 vykonávať plánované preventívne odpojenie poskytovanej Služby s cieľom kontroly, údržby či výmeny hardvérovej súčasti, prípadne nastavenia alebo aktualizácie programového vybavenia Dedikovaného servera a infraštruktúry zabezpečujúcej prevádzku Virtuálneho servera (*d ďalej len „odstávka Služby“*);
- 7.4.5 vopred informovať Užívateľa o plánovanej odstávke Služby presahujúcej 10 minút na svojej webovej stránke alebo v Administračnom rozhraní Služby, prípadne e-mailom, prostredníctvom sociálnych sietí alebo inou vhodnou formou;
- 7.4.6 vykonávať servisné úkony na svojej infraštruktúre a Zákazníckych serveroch prednostne tak, aby zabezpečil ich nepretržitý chod. V prípade, keď tento postup nie je možný alebo je neefektívny, je Poskytovateľ oprávnený Zákaznícky server reštartovať. Pokiaľ to nevyžaduje mimoriadna situácia alebo okolnosti, vykonáva Poskytovateľ takýto zásah prednostne v období "mimo špičky" (najmä v nočných hodinách);
- 7.4.7 oznámiť Užívateľovi bez zbytočného odkladu prípadné plánované obmedzenia, prerušenia alebo zmeny v poskytovaní Služby alebo plánované opatrenia prevádzkované v sieti Internet a na zariadeniach Poskytovateľa alebo tretej osoby, ktoré môžu ovplyvniť poskytovanie Služby;
- 7.4.8 poskytovať Užívateľovi pomoc a technickú podporu v rámci rozsahu Služby prostredníctvom Helpdesku, alebo vopred dohodnutého komunikačného kanála;
- 7.4.9 chrániť a utajovať údaje o:
  - 7.4.9.1 konfigurácii Zákazníckeho servera poskytnutého Užívateľovi, konkrétnych formách a spôsoboch ochrany Zákazníckeho servera okrem skutočností všeobecne uvádzaných o vlastnostiach a parametrov Služby a základných technických detailoch;
  - 7.4.9.2 ekonomických a prevádzkových pomeroch Užívateľa a jeho obchodných partnerov;
  - 7.4.9.3 akýchkoľvek technických a súvisiacich dátach Užívateľa a jeho obchodných partnerov súvisiacich s poskytovaním služby.

## **8 Osobitné práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa pri poskytovaní Serverovej a cloudovej služby:**

- 8.1 Užívateľ má právo, aby mu ku každému Virtuálnemu serveru alebo Dedikovanému serveru bola Poskytovateľom pridelená jedna (1) statická verejná IP adresa. To neplatí, ak ide o služby, ktoré sú v rámci virtualizácie prevádzkované na vnútorných sieťach a Kontajnerové služby.
- 8.2 Do diskového priestoru Zákazníckeho servera sa započítava tiež priestor pre samotný operačný systém a ďalší softvér nainštalovaný na Zákazníckom serveri. Užívateľ nemá fyzický prístup k Zákazníckemu serveru ani žiadnej časti jeho infraštruktúry.
- 8.3 Poskytovateľ v rámci Jednorázového servisného zásahu sa zaväzuje vykonať odborne a podľa všeobecných štandardov alebo podľa presnej požiadavky Užívateľa jeden úkon. Užívateľ je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a informácie Poskytovateľovi pre vykonanie úkonu. Poskytovateľ nezaručuje stav a funkčnosť operačného systému, aplikácií a dát na Zákazníckom serveri, ani stav a funkčnosť systémov a prostredí, ktoré Zákaznícky server využívajú. Užívateľ berie na vedomie, že úkonom pri výkone Jednorázového servisného zásahu Poskytovateľom môže dôjsť k:
  - 8.3.1 zmene systémových nárokov na zdroje Zákazníckeho servera; alebo
  - 8.3.2 k operáciám, ktoré môžu nenávratne znefunkčniť alebo poškodiť Zákaznícky server.

- 8.4 Poskytovateľ sa v rámci Manažovanej služby zaväzuje vykonať odborne a podľa všeobecných štandardov alebo podľa presnej požiadavky Užívateľa viacero úkonov podľa požiadaviek Užívateľa. Užívateľ je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť a informácie Poskytovateľovi pre vykonanie úkonov. Poskytovateľ nezaručuje stav a funkčnosť operačného systému, aplikácií a dát na Zákazníckom serveri, ani stav a funkčnosť systémov a prostredí, ktoré Zákaznícky server využívajú. Užívateľ berie na vedomie, že úkonom pri výkone Manažovanej služby Poskytovateľom môže dôjsť k zmene systémových nárokov na zdroje Zákazníckeho servera. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za zmeny, ktoré v takomto systéme vykoná Užívateľ. Poskytovateľ je oprávnený a Užívateľ je povinný mu poskytnúť plný prístup k operačnému systému a aplikáciám na Zákazníckom serveri, Užívateľovi môže byť tento prístup odobratý resp. obmedzený na vopred dohodnuté operácie.
- 8.5 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že v rámci Jednorázového servisného zásahu a Manažovanej služby sú softvérové prostriedky, skripty, technické zariadenia, ich súčastí a vybavenie pre ich vykonanie predmetom know-how a obchodného tajomstva Poskytovateľa.
- 8.6 Poskytovateľ nezodpovedá za blokovanie služieb Zákazníckeho servera poskytnutého v rámci Služby Užívateľovi treťou stranou.
- 8.7 Poskytovateľ nezodpovedá za operačný systém, aplikácie a obsah, za správne licencovanie Užívateľom využívaného operačného systému alebo Užívateľom prevádzkovaných aplikácií. Pokiaľ Užívateľ zavineným konaním alebo opomenutím poškodí alebo znefunkční operačný systém, aplikácie alebo dáta, môže prostredníctvom Administratívneho rozhrania Služby alebo žiadosťou odoslanou na na Helpdesk požiadať o reinstaláciu a dosiahnuť tak východiskového nastavenia servera po inštalácii operačného systému.
- 8.8 Poskytovateľ je oprávnený monitorovať dostupnosť Dedikovaného servera pomocou ICMP protokolu, pokiaľ mu v tom Užívateľ nebráni. Poskytovateľ je oprávnený monitorovať virtualizačné prostredie, nie samotný Virtuálny server. Servisné technológie pre vzdialenú správu Dedikovaného servera (najmä iDRAC, iKVM a podobne) slúžia len pre nevyhnutné operácie ako reštart alebo reinstalácia. Neslúžia ako náhrada prístupu pomocou terminálu alebo služieb vzdialenej plochy pre Užívateľa.
- 8.9 Poskytovateľ nie je povinný vyhotovovať zálohy Zákazníckeho servera. Užívateľ je oprávnený vyhotovovať zálohy Zákazníckeho servera svojimi prostriedkami a na vlastné náklady. Pokiaľ Užívateľ pre vyhotovovanie záloh Zákazníckeho servera využíva dátový priestor Prevádzkovateľa, Prevádzkovateľ nezodpovedá za úplnosť, presnosť a konzistenciu takto uložených dát. Užívateľom vyhotovené zálohy Zákazníckeho servera, jednotlivých jeho databáz a iných binárne ukladaných dát nie sú službou Záloha dát poskytovanou Poskytovateľom a Poskytovateľ za takto vyhotovenú zálohu Zákazníckeho servera alebo jeho časti nezodpovedá. Rovnako povinnosť mať vyhotovenú zálohu Zákazníckeho servera, jednotlivých jeho databáz a iných binárne ukladaných dát a možnosť vrátiť stav Zákazníckeho servera do stavu pred Jednorázovým servisným zásahom je na strane Užívateľa.
- 8.10 Užívateľ zodpovedá za obsah svojho Zákazníckeho servera. Užívateľ vyhlasuje, že je nositeľom alebo vykonávateľom autorských práv, práv vyplývajúcich z ochranných známok a iných zákonom požadovaných oprávnení súvisiacich so Službami Poskytovateľa, ktoré Užívateľ využíva v rámci Zákazníckeho servera. Aplikácie prevádzkované na Zákazníckom serveri spravuje Užívateľ. Poskytovateľ nezodpovedá za správny chod takýchto aplikácií.
- 8.11 Užívateľ je povinný si svoj Zákaznícky server softvérovo zabezpečiť proti zneužitiu treťou osobou, najmä chrániť administrátorský prístup na Zákaznícky server pred jeho vyzradením, prelomením alebo zneužitím (silné heslo, kľúč, firewall, obmedzenie zdrojových IP adries). V

prípade zneužitia Zákazníckeho servera treťou osobou, najmä na činnosti podľa čl. 10 ods. 10.2bod 10.2.1 týchto VoP je Užívateľ povinný zamedziť výkonu týchto činností a zároveň bezodkladne poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť na zamedzenie takejto činnosti a odstránenie vadného obsahu. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený tiež obmedziť poskytovanú Službu (najmä zablokovaním sieťovej prevádzky alebo aj zásahom do obsahu) alebo pozastaviť prevádzku celého Zákazníckeho servera.

- 8.12 Užívateľ pri využívaní Zákazníckeho servera nie je oprávnený:
  - 8.12.1 meniť MAC adresu sieťových rozhraní,
  - 8.12.2 meniť IP adresu zariadenia;
  - 8.12.3 prevádzkovať DHCP server;
  - 8.12.4 akokoľvek zasahovať do činnosti hypervízora spravujúceho virtuálne servery, najmä pokúšať sa o zmenu obmedzení, jemu pridelených systémových prostriedkov alebo sa pokúšať tieto obmedzenia prekračovať; odinštalovať alebo upravovať ovládače z predinštalovaného operačného systému;
  - 8.12.5 vykonávať bezpečnostné (najmä penetračné) testy a záťažové testy na Zákazníckom serveri bez súhlasu Poskytovateľa.
- 8.13 Užívateľ je oprávnený vykonať reštart Zákazníckeho servera. Zároveň je však Užívateľ povinný zabezpečiť nastavenie prevádzkovaných aplikácií tak, aby sa po reštarte bezproblémovo spustili. Poskytovateľ nezodpovedá za prípadné vady alebo škody spôsobené chybným spustením aplikácií či služieb alebo chybnou konfiguráciou na Zákazníckom serveri Užívateľa.

## **9 Licenčné práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa pri poskytovaní Serverovej a cloudovej služby:**

- 9.1 Operačný systém typu Linux na Zákazníckom serveri a príslušné aplikácie môžu byť licencované podľa licenčných podmienok „open source“ programu alebo iných licenčných podmienok výrobcu programu. Softvér je poskytovaný „tak ako je“ v rámci komunitnej podpory daného operačného systému alebo aplikácie. Užívateľ je povinný dodržiavať príslušnú softvérovú licenciu, vzťahujúcu sa na ním využívaný operačný systém alebo aplikáciu. Poskytovateľ nezodpovedá za technickú podporu a nie je povinný poskytnúť súčinnosť pre operačné systémy a aplikácie, u ktorých bola ukončená technická podpora zo strany ich tvorcov.
- 9.2 Poskytovateľ je oprávnený po dohode s Užívateľom poskytnúť mu do užívania licencie vybraných produktov spoločnosti Microsoft Ireland Operations Limited (ďalej len „spoločnosť Microsoft“). Poskytovateľ neposkytuje k takto poskytnutým produktom technickú podporu. Softvér ani licencia k jeho využívaniu nie je vlastníctvom Poskytovateľa ani Užívateľa. Zrušením Služby zaniká Užívateľovi právo príslušnú k Službe sa viažúcu licenciu využívať. Užívateľ je povinný riadiť sa licenčnými podmienkami príslušného produktu spoločnosti Microsoft. Užívateľ nie je oprávnený Poskytovateľom jemu poskytnuté produkty ďalej prenajímať, poskytovať na splátky, požičiavať alebo priamo alebo nepriamo poskytovať alebo rozširovať akejkoľvek tretej osobe ani umožniť akejkoľvek tretej osobe prístup alebo užívať funkčnosť softvérových produktov, vyhotovovať kópie alebo akokoľvek inak s týmito produktmi nakladať. Nevyhnutné záložné kópie je Užívateľ povinný po zrušení Služby vymazať.
- 9.3 Použitie vybraných produktov spoločnosti Microsoft upravuje Zmluva Microsoft Cloud Agreement, uzatvorená medzi Poskytovateľom a spoločnosťou Microsoft, ktorá je dostupná na webovej stránke Poskytovateľa na adrese: (<https://www.websupport.sk/obchodne-podmienky>), resp. na adrese: <https://download.microsoft.com/download/2/C/8/2C8CAC17->

Užívateľ je pri užívaní vybraných produktov spoločnosti Microsoft povinný túto zmluvu dodržiavať. Užívateľ zodpovedá sám za porušenie podmienok tejto zmluvy priamo voči spoločnosti Microsoft.

- 9.4 Užívateľ je povinný poskytnúť Poskytovateľovi všetku požadovanú a potrebnú súčinnosť a prístup do systému Užívateľa nevyhnutný pre potreby licenčného auditu.

## **10 Práva a povinnosti Užívateľa, Využívanie dojednaných Služieb**

- 10.1 Užívateľ je oprávnený najmä:
- 10.1.1 využívať Služby poskytované Poskytovateľom za podmienok ustanovených v týchto VOP, v ich využívaní nebuť nijako rušený iným Užívateľom alebo treťou osobou alebo Poskytovateľom;
  - 10.1.2 žiadať vrátenie pomernej časti Ceny za dobu neposkytovania Služby v prípade zavinenia Poskytovateľom, o vrátenie ktorej Užívateľ požiadá Poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca od prerušenia poskytovania Služby, alebo na predĺženie doby poskytovania Služby o 1 deň za každé prerušenie poskytovania Služby v predplatenom období zavinené Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľom, ktoré trvalo dlhšie ako 5 minút, pokiaľ sa nedohodli inak;
  - 10.1.3 obracať sa so svojimi žiadosťami a pripomienkami na helpdesk,
  - 10.1.4 vybrať si ľubovольnú doménu z ponuky Poskytovateľa alebo z voľných domén v súlade s príslušnými pravidlami správcu domény;
  - 10.1.5 sprostredkovať poskytovania Služby tretím osobám iba na základe súhlasu Poskytovateľa;
  - 10.1.6 na poskytnutie úplných a pravdivých informácií o skutočnostiach, ktoré môžu mať vplyv na kvalitu a stabilitu Služieb poskytovaných Poskytovateľom, a to v dostatočnom časovom predstihu, pokiaľ je takéto poskytnutie informácií vzhľadom na okolnosti a pomery možné a očakávateľné;
  - 10.1.7 využívať poskytnutý dátový priestor a prístup výhradne za účelom umiestnenia resp. aktualizácie webových stránok, e-mailových serverov a iných služieb v súlade s týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 10.2 Užívateľ je povinný najmä:
- 10.2.1 na zariadeniach Poskytovateľa neumiestňovať, neprevádzkovať, neprenášať v sieti Internet ani nesprostredkovať :
    - 10.2.1.1 erotický a pornografický obsah (text, obrázky, videá atď.);
    - 10.2.1.2 obsah nabádajúci k rodovej, národnostnej, náboženskej, rasovej alebo etnickej neznášanlivosti šíriaci alebo podnecujúci extrémizmus, propagujúci fašizmus, komunizmus alebo iné podobné ideológie;
    - 10.2.1.3 obsah zasahujúci do osobných a osobnostných práv tretích osôb, práv na ochranu osobnosti, na ochranu dobrého mena právnickej osoby;
    - 10.2.1.4 warez alebo odkazy na servery a zariadenia so zameraním na warez alebo podobným zameraním;
    - 10.2.1.5 download servery;
    - 10.2.1.6 nelegálne získaný softvér, najmä za účelom ďalšieho predaja alebo poskytovania tretím osobám;
    - 10.2.1.7 chat servery;
    - 10.2.1.8 šírenie nevyžiadanej pošty (tzv. spamu);
    - 10.2.1.9 servery preťažujúce databázové systémy;

- 10.2.1.10 neprimerané či neobvyklé množstvo hudobných a filmových súborov (mp3, mpeg, avi);
- 10.2.1.11 servery nadmerne zaťažujúce linku;
- 10.2.1.12 obsah porušujúci alebo ohrozujúci autorské práva alebo iné práva duševného vlastníctva;
- 10.2.1.13 odkazy, údaje a dáta týkajúce sa hazardnej hry, ktorej nebola udelená licencia podľa právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, vrátane poskytovania zakázanej ponuky hazardnej hry, propagovania alebo prevádzkovania hazardnej hry dostupnej na území Slovenskej republiky bez licencie podľa osobitného zákona;
- 10.2.1.14 akýkoľvek obsah, ktorý sa i čiastočne dá zaradiť do vyššie uvedených kategórií;
- 10.2.1.15 odkazy, údaje a dáta akýmkoľvek iným spôsobom porušujúce zákony Slovenskej republiky alebo dobré mravy,
- 10.2.1.16 softvér porušujúci licenčný model v dedikovanom, virtualizovanom alebo cloudovom prostredí tretej strany;
- 10.2.1.17 softvér a technické prostriedky pre získavanie a ťažbu kryptomien (tzv. Mining).
- 10.2.2 platiť Cenu za poskytnutú Službu, ako aj všetky poplatky súvisiace s poskytovaním Služieb podľa Zmluvy a Cenníka, a to na základe daňového dokladu (faktúry) vystaveného a doručeného Poskytovateľom elektronickou poštou alebo v písomnej forme;
- 10.2.3 nesprostredkovať alebo neposkytovať Služby poskytnuté Poskytovateľom tretej osobe bez súhlasu Poskytovateľa;
- 10.2.4 oznamovať počas celého trvania zmluvného vzťahu helpdesku alebo prostredníctvom :
  - 10.2.4.1 zmeny Kontaktného mena, a to najneskôr do 30 dní odo dňa takejto zmeny;
  - 10.2.4.2 všetky zmeny svojich identifikačných údajov alebo osobných údajov, a to najneskôr do 30 dní odo dňa takejto zmeny;
  - 10.2.4.3 bezodkladne ohlásiť Poskytovateľovi všetky Užívateľovi známe skutočnosti, ktoré by mohli nepriaznivo ovplyvniť poskytovanie Služieb Poskytovateľom;
- 10.2.5 nevyužívať dátový priestor a prenosové kapacity na účely skladovania, archivovania prípadne zálohovania iných dát, ktoré nesúvisia s webovou stránkou Užívateľa, prípadne ako priestor na presúvanie dát medzi Užívateľmi;
- 10.2.6 nevyužívať Služby spôsobom, ktorý by neprimerane obmedzoval ďalších Užívateľov Poskytovateľa pri využívaní týchto Služieb, či inak neprimerane obmedzoval Poskytovateľa;
- 10.2.7 využívať Služby v súlade so zákonmi Slovenskej republiky, Zmluvou a prípadnými pokynmi a návodmi Poskytovateľa.
- 10.3 Užívateľ si je vedomý svojej prípadnej trestno-právnej zodpovednosti v zmysle zákona č. 300/2005 Z. z. v znení neskorších predpisov (Trestný zákon) za konania v rozpore s ustanoveniami uvedeného zákona.
- 10.4 Užívateľ zodpovedá za pravdivosť, správnosť a úplnosť identifikačných údajov a osobných údajov, ktoré uvedie v administračnom rozhraní Služby alebo vo fakturačnom profile. V prípade, ak Užívateľ zadáva do administračného rozhrania Služby alebo fakturačného profilu údaje tretej osoby, je povinný tak konať len na základe osobitného právneho vzťahu

s touto treťou osobou alebo je povinný zabezpečiť si predchádzajúci súhlas tejto tretej osoby so zadaním jej identifikačných údajov alebo osobných údajov do administratívneho rozhrania Služby alebo fakturačného profilu. Na žiadosť Poskytovateľa je Užívateľ povinný udelenie predchádzajúceho súhlasu treťou osobou Poskytovateľovi preukázať.

10.5 Užívateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že Poskytovateľ v súlade s ustanovením § 6 zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode:

10.5.1 nezodpovedá za informácie poskytnuté príjemcom Služieb a uložené na žiadosť príjemcu do pamäte elektronických zariadení slúžiacich na vyhľadávanie informácií. ak poskytovateľ služieb nevie o protiprávnom obsahu uložených informácií a

10.5.2 nie je povinný sledovať informácie ani oprávnený vyhľadávať informácie, ktoré sa prenášajú alebo ukladajú.

Ak sa však Poskytovateľ akýmkoľvek spôsobom dozvie o protiprávnosti informácií, poskytnutých príjemcom Služieb alebo prenášaných či uložených Užívateľom na zariadeniach Poskytovateľa, je Poskytovateľ povinný odstrániť takéto informácie z elektronickej komunikačnej siete alebo aspoň zamedziť k nim prístup.

10.6 Poskytovateľ nezodpovedá Užívateľovi alebo akejkolvek tretej osobe za škodu, ušlý zisk alebo akúkoľvek inú újmu, vzniknuté v príčinnej súvislosti s výkonom práva a plnením povinností Poskytovateľa podľa zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

## **11 Odstúpenie spotrebiteľom od zmluvy**

11.1 Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom, je oprávnený od zmluvy (objednávky) odstúpiť bez uvedenia dôvodu do štrnástich dní odo dňa jej uzavretia. Užívateľ nie je oprávnený odstúpiť od Zmluvy, ak sa Služba začala plniť s jeho výslovným súhlasom pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy. Užívateľ, ktorý je spotrebiteľom si môže odstúpenie od Zmluvy uplatniť prostredníctvom formulára umiestneného na webovej stránke Poskytovateľa, a to v sekcii <https://www.websupport.sk/reklamacny-poriadok> . Týmto ustanovením nie je dotknuté právo každého Užívateľa odstúpiť od zmluvy i v iných prípadoch, v ktorých to tieto VOP výslovne ustanovujú.

11.2 Odstúpením Užívateľa, ktorý je spotrebiteľom, od zmluvy podľa odseku 11.1. tohto článku týchto VOP sa zmluva od začiatku zrušuje. Poskytovateľ je povinný nepokračovať v poskytovaní Služby a vrátiť Užívateľovi najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy cenu zaplatenú za Službu alebo preddavok, ktorý Užívateľ uhradil vrátane nákladov, ktoré Užívateľ vynaložil v súvislosti s objednaním Služby.

## **12 Zmena Služby, Zmena Užívateľa Služby**

12.1 Užívateľ je oprávnený kedykoľvek požiadať Poskytovateľa o zmenu, rozšírenie alebo zúženie Služby, pokiaľ sa nejedná o jednorazovú Službu, ktorá už bola poskytnutá. Poskytovateľ je povinný jeho žiadosti neodkladne, najneskôr k začiatku ďalšieho zúčtovacieho obdobia vyhovieť, pokiaľ tomu nebránia závažné technické, technologické alebo právne prekážky a pokiaľ má Užívateľ uhradené všetky peňažné záväzky voči Poskytovateľovi.

12.2 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia Zmluvy alebo Objednávky môžu byť vykonané novou Objednávkou prostredníctvom webovej stránky Poskytovateľa, prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby, telefonicky alebo e-mailom cez helpdesk Poskytovateľa alebo písomnou formou.

- 12.3 Zmenu v identifikačných údajoch Užívateľa môže Užívateľ vykonať prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby alebo zmenou fakturačného profilu. Poskytovateľ jeho žiadosť o takúto zmenu najneskôr k začiatku ďalšieho zúčtovacieho obdobia akceptuje, pokiaľ tomu nebránia závažné technické, technologické alebo právne prekážky a pokiaľ má Užívateľ uhradené všetky peňažné záväzky voči Poskytovateľovi.
- 12.4 Užívateľ Služby ako prevodca môže prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby, alebo podľa voľby prevodcu i písomnou formou doručenu na adresu Poskytovateľa, požiadať Poskytovateľa o prevod Služby a všetkých práv a povinností z nej vyplývajúcich na iného užívateľa alebo tretiu osobu ako nadobúdateľa. Poskytovateľ je oprávnený vykonať úkony smerujúce k identifikácii a stotožneniu osoby konajúcej za Užívateľa pri prevode Služby za účelom zistenia, či je oprávnená za prevodcu alebo nadobúdateľa tento úkon vykonať. Nadobúdateľ musí prevod Služby akceptovať a to vo svojom administratívnom rozhraní Služby alebo podľa svojej voľby písomnou formou doručenu na adresu Poskytovateľa. Poskytovateľ žiadosti prevodcu a nadobúdateľa o takýto prevod Služby najneskôr k začiatku ďalšieho zúčtovacieho obdobia akceptuje, pokiaľ tomu nebránia závažné technické, technologické alebo právne prekážky a pokiaľ má Užívateľ – prevodca uhradené všetky peňažné záväzky voči Poskytovateľovi. V opačnom prípade je Poskytovateľ oprávnený prevod Služby odmietnuť.
- 12.5 Poskytovateľ je oprávnený vykonať jednostrannú zmenu VOP a Cenníka. Dohoda o zmene Cenníka a VOP sa považuje za platne uzavretú okamihom prvého využitia Služby za účinnosti zmeneného Cenníka Služby a VOP. Zmena VOP musí byť Užívateľovi oznámená prostredníctvom elektronickej pošty alebo prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby. So zmenou Cenníka musí byť Užívateľ oboznámený len v prípade zvýšenia Ceny, a to najneskôr pri vystavení faktúry na ďalšie zúčtovacie obdobie. Za riadne oznámenie zmeny VOP alebo Cenníka sa považuje tiež uverejnenie oznamu na viditeľnom mieste webovej stránky Poskytovateľa a súčasné zaslanie oznámenia o tejto zmene do e-mailovej schránky Užívateľa, uvedenej pri uzatváraní Zmluvy. Zníženie Ceny sa môže oznámiť len uverejnením na webovej stránke Poskytovateľa.
- 12.6 Zmena VOP alebo Cenníka sa považuje za oznámenú dňom doručenia písomného alebo elektronického oznámenia Užívateľovi. V sporných prípadoch, pokiaľ nie je možné doručenie preukázať, považuje sa zmena za oznámenú dňom odoslania oznámenia o zmene VOP na poslednú známu e-mailovú adresu, ktoré Užívateľ uviedol v administratívnom rozhraní Služby ako kontaktnú e-mailovú adresu.
- 12.7 V prípade, že Užívateľ nesúhlasí so zmenou VOP alebo Cenníka Služby, má právo odstúpiť od Zmluvy, a to dorúčením písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy najneskôr do 1 mesiaca odo dňa oznámenia o zmene VOP alebo Cenníka. Právne účinky odstúpenia od Zmluvy nastanú ku dňu doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy Poskytovateľovi.

### **13 Trvanie a zánik Zmluvy**

- 13.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak.
- 13.2 Zmluva zaniká:
- 13.2.1 uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, ak bola uzavretá na dobu určitú,
  - 13.2.2 písomnou dohodou zmluvných strán,
  - 13.2.3 odstúpením od Zmluvy len z dôvodov, uvedených v týchto VOP,

- 13.2.4 výpoveďou Zmluvy ktoroukoľvek zmluvnou stranou v lehotách uvedených v Zmluve alebo v týchto VOP,
- 13.2.5 zánikom Poskytovateľa alebo Užívateľa bez právneho nástupcu.
- 13.3 Užívateľ môže, okrem prípadov podľa čl. 11 týchto VOP, tiež odstúpiť od Zmluvy v prípade:
- 13.3.1 zmien zmluvných podmienok podľa čl. 12, odsek 12.5. VOP v lehote tam uvedenej,
- 13.3.2 ak Poskytovateľ opakovane ani po reklamacii neposkytuje Služby podľa Zmluvy a týchto VOP, alebo ju opakovane poskytuje s podstatnými vadami; za podstatnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni využívaniu Služby po čas dlhší ako 0,4% v príslušnom zúčtovacom období;
- 13.3.3 ak Poskytovateľ opakovane (najmenej trikrát) neodstráni reklamovanú vadu Služby v určenom čase.
- 13.4 Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy v prípade, že:
- 13.4.1 sa identifikačné údaje alebo osobné údaje uvedené Užívateľom v Zmluve alebo Objednávke preukážu ako nepravdivé; za uvedenie nepravdivých údajov sa nepovažuje, ak Užívateľ opomenie oznámiť zmenu údajov Poskytovateľovi;
- 13.4.2 Užívateľ je insolventný, najmä ak je na jeho majetok podaný návrh na vyhlásenie konkurzu, bol zamietnutý konkurz pre nedostatok majetku, ak bola na Užívateľa uvalená nútená správa podľa osobitných predpisov alebo ak Užívateľ vstúpil do likvidácie,
- 13.4.3 Užívateľ porušil, čo i len raz, niektorú z povinností uvedených v čl. 10, odseku 10.2. body 10.2.1, 10.2.2 alebo 10.2.6 alebo opakovane alebo závažným spôsobom porušil inú povinnosť podľa týchto VOP;
- 13.4.4 Užívateľ neuhradí Cenu ani v dodatočnej lehote, ktorú mu Poskytovateľ na jej úhradu poskytol,
- 13.4.5 Užívateľ pri využívaní Služby porušuje všeobecne záväzné právne predpisy alebo porušuje práva tretích osôb.
- 13.5 Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom doručenia písomného oznámenia o odstúpení od Zmluvy jednej zo zmluvných strán druhej zmluvnej strane. To neplatí pri odstúpení Poskytovateľa od Zmluvy z dôvodu porušenia čl. 10, odsek 10.2, bodu 10.2.1, 10.2.2 alebo 10.2.6 týchto VOP Užívateľom alebo z niektorého dôvodu podľa odseku 13.4.bodu 13.4.3 až 13.4.5tohto článku VOP, kde sa na platnosť odstúpenia nevyžaduje písomná forma a postačuje oznámenie odstúpenia Poskytovateľom Užívateľovi akýmkoľvek preukázateľným spôsobom (e-mail, chat, telefonický rozhovor, sms správa).
- 13.6 Ktorákoľvek zo zmluvných strán je oprávnená vypovedať Zmluvu, uzavretú na dobu neurčitú, z akéhokoľvek dôvodu alebo bez uvedenia dôvodu. Výpoveď Zmluvy môže byť písomná alebo zaslaná e-mailom a musí byť vždy doručená druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je 1-mesačná a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po preukázateľnom doručení výpovede druhej zmluvnej strane.
- 13.7 Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím času, na ktorý bola uzavretá, ibaže sa zmluvné strany dohodnú inak. Zmluvu na dobu určitú nie je možné vypovedať.
- 13.8 Zmluva zaniká aj na základe písomnej dohody zmluvných strán.
- 13.9 **Fikcia doručenia.** Za účinné doručenie výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy sa považuje aj odmietnutie ich prevzatia zmluvnou stranou, ktorej je písomnosť určená, ako aj neúspešné doručenie výpovede alebo odstúpenia od Zmluvy na adresu zmluvnej strany uvedenú v záhlaví Zmluvy alebo oznámenú druhej zmluvnej strane spôsobom uvedeným v týchto VOP, alebo nevyzdvihnutie si zásielky na pošte v ustanovených odberných lehotách. Za doručenie e-mailovej správy sa považuje aj prijatie potvrdenia o zobrazení na počítači druhej zmluvnej strany („Return Receipt – Displayed“) alebo uplynutím lehoty 7 dní odo dňa prijatia

potvrdenia o doručení správy druhej zmluvnej strane do jej e-mailovej schránky („Return receipt-delivered“). V prípade pochybností o doručení prostredníctvom e-mailu sa za riadne doručenie považuje odoslanie na poslednú známu e-mailovú adresu zmluvnej strany, uvedenú v Zmluve (Objednávke) alebo v Užívateľom uvedených identifikačných údajoch v administračnom rozhraní Služby.

- 13.10 V prípade odstúpenia od zmluvy Poskytovateľom z dôvodov uvedených v týchto VOP nie je Poskytovateľ povinný vrátiť Užívateľovi nespotrebovanú časť odplaty (predplatené) za obdobie od odstúpenia od Zmluvy do skončenia predplateného obdobia.

#### **14 Cena za Službu a platobné podmienky**

- 14.1 Ceny za poskytovanú Službu sú účtované Užívateľovi podľa platného Cenníka, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy a je uverejnený na webovej stránke Poskytovateľa. Poskytovateľ sa môže na základe vopred stanovených a zverejnených podmienok rozhodnúť, že určitému Užívateľovi, ktorý spĺňa tieto podmienky, poskytne časť Služieb alebo všetky Služby po určité časové obdobie za zníženú cenu alebo bezplatne. Na bezplatné poskytnutie Služieb nemá žiaden Užívateľ právny nárok.
- 14.2 Poskytovateľ je oprávnený meniť výšku Ceny a pravidlá jej tvorby. Poskytovateľ je povinný oznámiť Užívateľovi každé zvýšenie Ceny, a to v zmysle článku 12, odseku 12.6. VOP písomne, e-mailom alebo uverejnením na web stránke Poskytovateľa podľa článku 12, odseku 12.6. týchto VOP.
- 14.3 Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, ak nie je dohodnuté alebo v Cenníku uvedené inak. Poskytovateľ je oprávnený poskytnúť Užívateľovi zľavu z mesačnej ceny v prípade, že Užívateľ uhradí cenu za niekoľko zúčtovacích období vopred alebo za celý kalendárny rok.
- 14.4 Poskytovateľ je oprávnený vystaviť Užívateľovi faktúru s náležitosťami daňového dokladu a s rozpisom jednotlivých účtovaných úkonov vopred na dohodnuté zúčtovacie obdobie (jeden mesiac, jeden rok).
- 14.5 Splatnosť faktúry je 14 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia Užívateľovi, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodli inak.
- 14.6 Účastník je povinný uhradiť všetky platby za Službu bezhotovostným prevodom na účet Poskytovateľa, a to do dňa splatnosti uvedeného na faktúre, ak sa zmluvné strany výslovne nedohodli inak. Faktúra sa považuje za uhradenú v deň pripísania platby na účet Poskytovateľa, inak je Užívateľ v omeškaní.
- 14.7 Zmluvné úroky z omeškania s úhradou platieb za Službu je Poskytovateľ oprávnený účtovať Užívateľovi vo výške 0,1 % z ceny Služby za každý začatý deň omeškania.
- 14.8 Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti Ceny za dobu neposkytovania Služby, podľa článku 10, bodu 10.1.2. týchto VOP, v prípade zavinenia Poskytovateľom, s výnimkou nevyhnutnej doby prerušenia poskytovania Služby v odôvodnených prípadoch podľa článku 5, odseku 5.3 týchto VOP. O vrátenie pomernej časti Ceny musí Užívateľ požiadať Poskytovateľa najneskôr do troch mesiacov po dni prerušenia poskytovania Služby. V prípade, že k neposkytovaniu Služby došlo hoci aj čiastočne zavinením Užívateľa, čo aj nedbanlivostným, má Užívateľ právo len na pomernú časť Ceny v závislosti od miery svojho zavinenia. V prípade, že neposkytovanie Služby bolo zavinené v celom rozsahu Užívateľom, nemá Užívateľ nárok na vrátenie akejkoľvek časti Ceny.
- 14.9 Časť Ceny na vrátenie sa vypočíta ako časť mesačného poplatku násobená súčtom dĺžky takých období v zúčtovacom období zaokrúhleným na celé hodiny smerom nahor. Poskytovateľ môže namiesto vrátenia pomernej časti Ceny predĺžiť Užívateľovi predplatené obdobie poskytovania Služby a to o 1 deň za každé prerušenie poskytovania Služieb

zavinené Poskytovateľom alebo jeho subdodávateľmi trvajúce dlhšie ako 5 minút, pokiaľ prerušenie trvalo dlhšie ako 0,4% celkového času poskytovania Služieb v príslušnom zúčtovacom období.

- 14.10 Užívateľ je povinný uhradiť všetky vyfakturované platby aj v prípade, ak Službu využívali iné osoby ako Užívateľ. V prípade neoprávneného využívania Služby inými osobami ako Užívateľ, je Užívateľ povinný uhrádzať všetky vyfakturované platby, ktoré sú Poskytovateľom fakturované, až do dňa obmedzenia poskytovania Služby Poskytovateľom na základe oznámenia Užívateľa o zneužití Služby; Poskytovateľ je povinný obmedziť poskytovanie Služby bez zbytočného odkladu po oznámení.

## **15 Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej Služby – Reklamácia**

- 15.1 Postup pri uplatňovaní reklamácie na Služby poskytované Poskytovateľom je upravený v reklamačnom poriadku Poskytovateľa. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke Poskytovateľa a je umiestnený na viditeľnom mieste v sídle Poskytovateľa.
- 15.2 Pomoc a podpora poskytovaná Poskytovateľom Užívateľovi na základe jeho žiadosti o pomoc prostredníctvom telefonátu, chatu alebo iným on-line spôsobom nie je reklamáciou.
- 15.3 Pokiaľ Užívateľ – spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým Poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Poskytovateľ porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Poskytovateľa so žiadosťou o nápravu.
- 15.4 Ak Poskytovateľ na žiadosť o nápravu podľa odseku 15.3 tohto článku odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Užívateľ – spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 15.5 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov podľa odseku 15.4 tohto článku VOP s Poskytovateľom je Slovenská obchodná inšpekcia lebo iná oprávnená právnická osoba, zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov, vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na webovom sídle ministerstva na adrese <http://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov> ).
- 15.6 Ak sú na alternatívne riešenie sporu podľa odsekov 15.4 a 15.5 tohto článku VOP príslušné viaceré subjekty, Užívateľ – spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Užívateľ – spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .
- 15.7 Zodpovednosť za vady Služby poskytovanej Poskytovateľom Užívateľovi, ktorý nie je spotrebiteľom sa spravuje ustanoveniami Obchodného zákonníka, s výnimkou osobitných dojednaní v Objednávke, ustanovení tohto článku týchto VOP, ktoré majú prednosť pred dispozitívnymi ustanoveniami Obchodného zákonníka.
- 15.8 **Osobitné ustanovenia o zodpovednosti Poskytovateľa za vady Serverovej a cloudovej služby:**
- 15.8.1 V prípade, že Užívateľ zaznamená preukázateľnú nedostupnosť Služby môže Poskytovateľa požiadať o refundáciu.

- 15.8.2 Poskytovateľ vyhodnocuje každú žiadosť Užívateľa o refundáciu osobitne a v prípade nedostatočného preukázania nedostupnosti Užívateľom má právo reklamáciu zamietnuť.
  - 15.8.3 Pod pojmom dostupnosť Služby sa rozumie bezvýpadková prevádzka poskytovaných Služby zo strany Poskytovateľa. Poskytovateľ zodpovedá za hardvér, sieť a infraštruktúru po operačný systém, ktorý je poskytovaný Užívateľovi. Poskytovateľ nezodpovedá za aktualizáciu, prevádzku a správu operačného systému, aplikácií a dát. Tieto sú prevádzkované Užívateľom a tento za ne i zodpovedá.
  - 15.8.4 Za nedostupnosť Služby sa nepovažuje:
    - 15.8.4.1 plánovaná odstávka, servisný zásah alebo údržba Služby Poskytovateľom,
    - 15.8.4.2 nedostupnosť manažmentu služby pomocou Administračného rozhrania Služby alebo Ďalšieho rozhrania Služby;
    - 15.8.4.3 porucha konektivity a služieb, na ktorý nemá Poskytovateľ dosah, najmä v prípade sieťových a aplikačných útokov (napr. typu DDOS).
  - 15.8.5 Pre službu Dedikovaný server posudzuje Poskytovateľ nasledovný faktory dostupnosti, ktoré sa berú v úvahu: dostupnosť sieťovej konektivity; dostupnosť elektrickej energie; funkčnosť fyzického servera (poškodenie komponentov, ktoré znefunkčnia jeho prevádzku).
  - 15.8.6 Pre službu Virtuálny server posudzuje Poskytovateľ nasledovný faktory dostupnosti, ktoré sa berú v úvahu: dostupnosť sieťovej konektivity; dostupnosť elektrickej energie; prevádzka virtualizácie.
  - 15.8.7 Do celkovej nedostupnosti Služby v jednom kalendárnom mesiaci sa započítavajú len výpadky dostupnosti dlhšie ako 10 minút nepretržite.
- 15.9 **Osobitné podmienky refundácie pri zodpovednosti Poskytovateľa za vady Serverovej a cloudovej služby:**
- 15.9.1 Nárok Užívateľa na refundáciu podľa odseku 15.9 týchto VOP nie je automatický, ale posudzuje ho Poskytovateľ podľa okolností prípadu a pri splnení podmienok podľa odseku 15.9 týchto VOP na základe písomnej alebo telefonickej žiadosti Užívateľa s uvedením času nedostupnosti, jeho začiatku a prípadne konca.
  - 15.9.2 Užívateľ je povinný podať žiadosť podľa bodu 15.9.1 najneskôr 14 dni od zaznamenananej nedostupnosti Serverovej a cloudovej služby.
  - 15.9.3 Užívateľ je povinný v žiadosti uviesť presný časový interval, kedy došlo k vzniku nedostupnosť Služby, prípadne i, kedy nedostupnosť Služby skončila.
  - 15.9.4 V prípade komplexných riešení sa refundácia vzťahuje len na konkrétny Zákaznícky server resp. súčasť riešenia, nie na celok.
  - 15.9.5 Poskytovateľ poskytne refundáciu Užívateľovi vo forme kreditu v rámci fakturačného profilu Užívateľa.
  - 15.9.6 **V prípade posúdenia Služby ako nedostupnej Poskytovateľ poskytne Užívateľovi refundáciu v nasledovnej výške:**
    - 15.9.6.1 pre službu Dedikovaný server 4 % z mesačnej ceny za Službu za každú ukončenú hodinu nedostupnosti, najviac však do výšky mesačného poplatku za Službu;
    - 15.9.6.2 pre službu Virtuálny server 10 % z mesačnej ceny za Službu za každú ukončenú hodinu nedostupnosti, najviac však do výšky mesačného poplatku za Službu.

## **16 Zhromažďovanie informácií o Užívateľoch, Ochrana osobných údajov**

- 16.1 Užívateľ, ktorý je fyzickou osobou, podpisom Zmluvy alebo odoslaním Objednávky potvrdzuje, že ním poskytnuté osobné údaje v rozsahu: meno, priezvisko, adresa bydliska, e-mailová adresa, telefónne číslo, IP adresa, dátum narodenia a číslo identifikačného dokladu sú presné a pravdivé. Spracúvanie uvedených osobných údajov sa vykonáva pre účely a na právnom základe:
- 16.1.1 spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na plnenie Zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je Užívateľ, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením Zmluvy na základe žiadosti Užívateľa v zmysle ustanovenia čl. 6 bod 1 písm. b) Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „GDPR“): Osobné údaje Užívateľa sú spracúvané pre účely poskytovania Služieb, ktoré si Užívateľ objednal u Poskytovateľa. Spracúvanie osobných údajov Užívateľa je nevyhnutné na to, aby Poskytovateľ Službu podľa Zmluvy dodal a uskutočnil fakturáciu.
  - 16.1.2 spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti Poskytovateľa v zmysle ustanovenia čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR: Osobné údaje Užívateľa sú spracúvané, aby Poskytovateľ splnil požiadavky zákona, najmä pre účely vedenia účtovníctva. a
  - 16.1.3 spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Poskytovateľ: Osobné údaje Užívateľa sú spracúvané pre účely neskoršej komunikácie s Užívateľom v súvislosti s poskytovanou Službou ako je najmä zákaznícka podpora, vlastný marketing Služieb Poskytovateľa, zasielania informácií o produktoch, ako aj pre potreby zlepšovania používateľskej skúsenosti Užívateľa, vývoja, zlepšovania a bezpečnosti Služieb a ich zneužitia. Osobné údaje Užívateľa sú spracúvané aj v prípade, ak pri užívaní Služby porušuje právne predpisy, Zmluvu, vrátane týchto VOP..
- 16.2 Poskytovateľ získava, zhromažďuje, uchováva a prostredníctvom iných spracovateľských operácií spracúva osobné údaje Užívateľa v rozsahu:
- 16.2.1 plnenia zákonných povinností, najmä z oblasti vedenia účtovníctva (meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia);
  - 16.2.2 poskytovania objednanej Služby a ďalších úkonov s ňou neoddeliteľne spojených (meno, priezvisko, adresa bydliska, pri registrácii domény môže byť u niektorých registrátorov vyžadovaný aj dátum narodenia a číslo identifikačného dokladu, prípadne iné osobné údaje); Poskytnutie údajov je nevyhnutné pre plnenie Zmluvy a v opačnom prípade nie je možné Službu poskytnúť.
  - 16.2.3 neskoršej komunikácie s Užívateľom v súvislosti s poskytovanou Službou (meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia, telefónne číslo, e-mailová adresa); aj
  - 16.2.4 pre potreby vlastného marketingu svojich Služieb, zasielania informácií o produktoch,(e-mailová adresa, telefónne číslo, IP adresa).
- 16.3 Užívateľ nesie plnú zodpovednosť za škody spôsobené nesprávnosťou alebo neaktuálnosťou poskytnutých osobných údajov.
- 16.4 Poskytovateľ je oprávnený spracúvať osobné údaje nad rozsah alebo účel uvedený v odseku 16.1. a 16. 2 týchto VOP, ak je spracúvanie na iný účel zlučiteľné s účelom, na ktorý boli osobné údaje pôvodne získané. Ak spracúvanie nie je zlučiteľné s účelmi, uvedenými v odseku 16.1. týchto VOP, osobné údaje môžu byť spracúvané len na základe:
- 16.4.1 predchádzajúceho súhlasu poskytnutého Užívateľom dobrovoľne a na vopred stanovený účel, rozsah a dobu. Užívateľ má právo takto udelený súhlas kedykoľvek

písomne odvolať. Odvolanie súhlasu je účinné dňom jeho doručenia Poskytovateľovi;  
alebo

- 16.4.2 povinnosti vyplývajúcej zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci.
- 16.5 Poskytovateľ sa zaväzuje nespracúvať a neposkytovať osobné údaje mimo rozsah nutný na prevádzkovanie objednanej Služby a zabezpečenie jej chodu. Osobné údaje nie sú na účely poskytovania Služieb poskytované žiadnym príjemcom okrem tých, ktorí sú uvedení v týchto VOP a v zoznamoch, na ktoré VOP odkazujú. V takom prípade je však Poskytovateľ povinný v zmluvnom vzťahu s príjemcom dohodnúť ochranu osobných údajov v zmysle platných právnych predpisov, najmä GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov, a zároveň je povinný informovať Užívateľa, že poskytnutie osobných údajov príjemcovi je nevyhnutné pre plnenie Zmluvy a v opačnom prípade nie je možné Službu poskytnúť. Povinnosť informovať Užívateľa sa považuje za splnenú aj v prípade, ak je informácia obsiahnutá v týchto VOP.
- 16.6 V prípadoch keď je voľba príjemcu osobných údajov na Prevádzkovateľovi, ten pri výbere týchto partnerov vždy dbá na to, aby bol zaručený vysoký štandard ochrany osobných údajov dotknutej osoby.
- 16.7 Osobné údaje dotknutej osoby môžu byť spracúvané v krajinách Európskej únie a krajinách, ktoré sú zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore. Prenos osobných údajov môže nastať len do tretích krajín, ktorých právny režim považuje Európska komisia za zabezpečujúci adekvátnu úroveň ochrany osobných údajov alebo ak boli prijaté primerané a vhodné záruky ochrany osobných údajov.
- 16.8 Príjemcov osobných údajov spracúvaných Poskytovateľom možno rozdeliť do nasledujúcich kategórií:
- 16.8.1 obchodní partneri zabezpečujúci fyzický a programový servis informačných technológií Poskytovateľa, najmä informačných systémov, počítačových programov a serverov, potrebných pre poskytovanie Služieb,
- 16.8.2 obchodní partneri zabezpečujúci služby v oblasti reklamy a marketingu Poskytovateľa,
- 16.8.3 obchodní partneri zabezpečujúci plnenie povinností Poskytovateľa v oblasti právnych služieb, personalistiky, daní, auditu a účtovníctva,
- 16.8.4 registračné authority pri poskytovaní služieb Poskytovateľom (najmä registrácia domény),: **Zoznam príjemcov TU.**
- 16.8.5 orgány verejnej správy, v prípadoch keď Poskytovateľovi vyplýva povinnosť poskytnúť osobné údaje zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo rozhodnutia orgánu verejnej moci (najmä súdy, orgány činné v trestnom konaní, súdni exekútori).
- 16.9 Poskytovateľ nemá oprávnenie zasahovať do obsahu internetových prezentácií Užívateľa, ani oprávnenie na monitorovanie alebo odkladanie elektronickej pošty Užívateľa, s výnimkou vykonávania pravidelnej zálohovacej činnosti pre Užívateľa na základe jeho Objednávky.
- 16.10 Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať všetky kroky k najvyššiemu zabezpečeniu osobných údajov Užívateľa, ako aj k zabezpečeniu všetkých dátových, databázových a poštových súborov Užívateľa pred ich stratou, poškodením, zničením alebo akýmkoľvek iným protiprávnym spracovaním. . Zoznam fyzických, technických a organizačných opatrení TU.
- 16.11 Poskytovateľ vystupuje vo vzťahu k zákazníkom Užívateľa v pozícii Sprostredkovateľa podľa ustanovenia čl. 28 GDPR. Z tohto dôvodu sa Zmluva medzi Poskytovateľom a Užívateľom pri poskytovaní Služieb riadi nasledovným:

- 16.11.1 Poskytovateľ má všeobecné povolenie na zapojenie ďalšieho sprostredkovateľa. Poskytovateľ informuje Užívateľa o akýchkoľvek zamýšľaných zmenách v súvislosti s pridaním alebo nahradením ďalších sprostredkovateľov, čím sa Užívateľovi dá možnosť namietat voči takýmto zmenám. Informovaním sa rozumie aktualizácia údajov v zozname sprostredkovateľov, ktorý vedie Poskytovateľ. V prípade, ak Poskytovateľ zapojí ďalšieho sprostredkovateľa, je Poskytovateľ tomuto ďalšiemu sprostredkovateľovi v zmluve alebo inom právnom úkone povinný uložiť rovnaké povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov, ako sú ustanovené v tejto Zmluve, pričom zodpovednosť voči Užívateľovi nesie Poskytovateľ, ak ďalší sprostredkovateľ nesplní svoje povinnosti týkajúce sa ochrany osobných údajov. Zoznam sprostredkovateľov TU.
- 16.11.2 Poskytovateľ sa zaväzuje spracúvať osobné údaje len pre účely poskytovania Služieb.
- 16.11.3 Poskytovateľ spracúva osobné údaje po celú dobu platnosti a účinnosti Zmluvy medzi ním a Užívateľom.
- 16.11.4 Poskytovateľ spracúva osobné údaje v identickom rozsahu, v akom ich spracúva Užívateľ. Užívateľ môže obmedziť rozsah spracúvaných osobných údajov. Vzhľadom na povahu Služieb nie je objektívne možné udržiavať aktuálny zoznam kategórií osobných údajov. Zoznamom disponuje Užívateľ, ktorý je v prípade potreby povinný zoznam poskytnúť Poskytovateľovi.
- 16.11.5 Vzhľadom na povahu služieb nie je objektívne možné udržiavať aktuálny zoznam kategórií dotknutých osôb. Zoznamom disponuje Užívateľ, ktorý je v prípade potreby povinný zoznam poskytnúť Poskytovateľovi.
- 16.11.6 Poskytovateľ vykonáva s osobnými údajmi spracovateľské operácie nevyhnutné na splnenie účelu spracúvania, a to najmä: získavanie, zhromažďovanie, uchovávanie a likvidáciu.
- 16.11.7 Poskytovateľ je povinný spracúvať osobné údaje len v nevyhnutnom rozsahu, aby bolo možné dosiahnuť účel spracúvania – poskytnutie Služieb a len na základe pokynov Užívateľa, ktoré sú obsiahnuté v Zmluve a týchto VOP tak, aby spracúvanie zodpovedalo bežnému spôsobu poskytovania Služieb, a to aj vtedy, ak ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie. Ak ide o prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie na základe osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, Poskytovateľ je pri takom prenose povinný oznámiť Užívateľovi túto požiadavku pred spracúvaním osobných údajov, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, takéto oznámenie nezakazuje z dôvodov verejného záujmu.
- 16.11.8 Poskytovateľ je povinný chrániť spracúvané osobné údaje pred ich poškodením, zničením, stratou, zmenou, neoprávneným prístupom a sprístupnením, poskytnutím alebo zverejnením, ako aj pred akýmikoľvek inými protiprávnymi spôsobmi spracúvania.
- 16.11.9 Poskytovateľ vyhlasuje že zaručuje bezpečnosť spracúvaných osobných údajov, pričom pri prijímaní technických a organizačných opatrení za účelom zabezpečenia ochrany práv a ochrany osobných údajov zákazníkov Užívateľa najmä pred náhodným alebo nezákonným zničením, stratou, zmenou alebo neoprávneným poskytnutím prenášaných osobných údajov, uchovávaných osobných údajov alebo inak spracúvaných osobných údajov, alebo

neoprávneným prístupom, bral do úvahy povahu, rozsah, kontext a účel spracúvania osobných údajov, rizika, ktoré sú spôsobilé narušiť bezpečnosť ochrany osobných údajov a ich závažnosť. Prehľad technických a organizačných opatrení je uvedený v bode 16.10. VOP.

- 16.11.10 Poskytovateľ je povinný neposkytnúť osobné údaje tretím osobám, nepoužiť osobné údaje na iný než dohodnutý účel, nezneužiť pre svoj prospech alebo prospech tretej osoby a nenakladať s osobnými údajmi v rozpore s týmto článkom VOP.
- 16.11.11 Poskytovateľ a jeho zamestnanci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o osobných údajoch získaných o zákazníkoch Užívateľa. Osobné údaje nesmú byť použité pre osobnú potrebu, nesmú byť zverejnené, poskytnuté, sprístupnené alebo inak neoprávnené spracované. Túto mlčanlivosť sa zaväzujú zachovať aj po zániku Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá za to, že mlčanlivosť budú zachovávať aj iné ním poverené osoby, ako aj prípadní externí spolupracovníci.
- 16.11.12 Poskytovateľ je povinný zabezpečiť, aby zhromaždené osobné údaje boli spracúvané vo forme umožňujúcej identifikáciu zákazníkov Užívateľa len počas doby nevyhnutnej na dosiahnutie účelu spracúvania.
- 16.11.13 Poskytovateľ sa zaväzuje spolupracovať a poskytnúť Užívateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní dodržiavania povinností Užívateľa reagovať na žiadosti zákazníkov Užívateľa pri výkone ich práv podľa ustanovení kapitoly III GDPR, vrátane oboznámenia Užívateľa o každej písomnej žiadosti o prístup, ktoré prípadne budú doručené Poskytovateľovi v súvislosti s povinnosťami Užívateľa podľa GDPR, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane osobných údajov“) a iných súvisiacich predpisov.
- 16.11.14 Poskytovateľ sa zaväzuje spolupracovať a poskytnúť Užívateľovi súčinnosť pri zabezpečovaní dodržiavania povinností podľa ustanovení čl. 32 až 36 GDPR, a to:
  - 16.11.14.1 zabezpečiť bezpečnosť spracúvania;
  - 16.11.14.2 oznámiť Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky a dotknutým osobám, ak je to potrebné, akékoľvek porušenie ochrany osobných údajov;
  - 16.11.14.3 v prípade potreby vykonať posúdenie vplyvu na ochranu osobných údajov, týkajúce sa vplyvu spracúvania na ochranu osobných údajov;
  - 16.11.14.4 konzultovať s Úradom na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky zámer uskutočniť spracúvanie osobných údajov, ak z posúdenia vplyvu na ochranu osobných údajov vyplýva, že toto spracúvanie by viedlo k vysokému riziku v prípade, ak by Užívateľ neprijal opatrenia na zmiernenie tohto rizika.
- 16.11.15 Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Užívateľovi všetky informácie potrebné na preukázanie splnenia povinností stanovených v ustanovení čl. 28 GDPR a poskytnúť Užívateľovi súčinnosť v rámci auditu ochrany osobných údajov a kontroly zo strany Užívateľa alebo audítora, ktorého poveril Užívateľ. Užívateľ je povinný audit oznámiť aspoň 1 mesiac pred plánovaným dátumom auditu. Oznámenie musí obsahovať predmet auditu, ako aj dátum začiatku auditu a jeho dĺžku. Audit musí byť vykonávaný v pracovnom čase Poskytovateľa a nesmie neprímeraným spôsobom zasahovať do činnosti Poskytovateľa. Audit sa vykoná na náklady Užívateľa a Užívateľ Poskytovateľovi nahradí aj všetky náklady, ktoré Poskytovateľovi vzniknú v súvislosti s auditom.

- 16.11.16 Poskytovateľ je povinný bezodkladne oznámiť Užívateľovi, ak podľa názoru Poskytovateľa akýkoľvek pokyn udelený Užívateľom porušuje GDPR, Zákon o ochrane osobných údajov, osobitný predpis alebo medzinárodnú zmluvu, ktorou je Slovenská republika viazaná, ktoré sa týkajú ochrany osobných údajov.
- 16.11.17 Poskytovateľ sa zaväzuje po skončení platnosti a účinnosti Zmluvy, na základe rozhodnutia Užívateľa vymazať osobné údaje alebo vrátiť osobné údaje Užívateľovi a vymazať existujúce kópie, ktoré obsahujú osobné údaje, ak osobitný predpis alebo medzinárodná zmluva, ktorou je Slovenská republika viazaná, nepožaduje uchovávanie týchto osobných údajov.
- 16.12 Poskytovateľ v súlade s ustanovením čl. 13 GDPR oznamuje Užívateľovi ako dotknutej osobe nasledovné informácie:
- 16.12.1 Identifikačné údaje Poskytovateľa: Websupport s. r. o., Karadžičova 7608/12, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov, IČO 36 421 928, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 63270/B; Poskytovateľa je možné kontaktovať na e-mailovej adrese: [helpdesk@websupport.sk](mailto:helpdesk@websupport.sk) alebo telefonicky na čísle: +421-2-20608080;
- 16.12.2 Kontaktné údaje zodpovednej osoby: Vojčík & Privacy, s.r.o., Rázusova 13, 040 01 Košice, e-mail: [privacy@vojcik.eu](mailto:privacy@vojcik.eu), tel.:+421556230111;
- 16.12.3 Účel, ako aj právny základ spracúvania osobných údajov, je uvedený v odseku 16.1. tohto článku;
- 16.12.4 Rozsah spracúvaných osobných údajov je uvedený v odseku 16.2. tohto článku;
- 16.12.5 V osobitných prípadoch, ak je pre poskytnutie Služby Poskytovateľom nevyhnutné poskytnúť osobné údaje príjemcovi alebo preniesť osobné údaje do tretej krajiny, poskytuje Poskytovateľ o tejto skutočnosti Užívateľovi informáciu. Zoznam príjemcov z tretích krajín TU.
- 16.12.6 Poskytovateľ uchováva osobné údaje po celú dobu poskytovania Služby.
- 16.12.7 Užívateľ má právo požadovať od Poskytovateľa prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie osobných údajov, právo namietat spracúvanie osobných údajov, ako aj právo na prenosnosť osobných údajov.
- 16.12.8 Užívateľ pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov. podľa § 100 Zákona o ochrane osobných údajov.
- 16.12.9 Poskytnutie osobných údajov uvedených v odseku 16.1. Užívateľom je potrebné pre uzavretie Zmluvy a poskytnutie Služby, bez poskytnutia osobných údajov nie je možné Službu poskytnúť.
- 16.13 Informácie o právach dotknutej osoby – Užívateľa:  
Osoba poskytujúca osobné údaje (dotknutá osoba – Užívateľ) má v zmysle ustanovenia čl. 15 až 22 a čl. 34 GDPR nasledovné práva:
- 16.13.1 Právo na prístup k osobným údajom podľa čl. 15 GDPR : Dotknutá osoba má právo získať od Poskytovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. Dotknutá osoba má právo získať prístup k týmto osobným údajom a k informáciám uvedených v odseku 16.12.
- 16.13.2 Právo na opravu osobných údajov podľa čl. 16 GDPR : Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje,

ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účel spracúvania osobných údajov má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov.

- 16.13.3 Právo na výmaz osobných údajov podľa čl. 17 GDPR: Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ bez zbytočného odkladu vymazal osobné údaje, ktoré sa jej týkajú, ak dotknutá osoba uplatnila právo na výmaz, ak:
- 16.13.3.1 osobné údaje už nie sú potrebné na účel, na ktorý sa získali alebo inak spracúvali,
  - 16.13.3.2 dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie osobných údajov vykonáva, a neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov,
  - 16.13.3.3 dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie osobných údajov alebo dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov na účel priameho marketingu,
  - 16.13.3.4 osobné údaje sa spracúvajú nezákonne,
  - 16.13.3.5 je dôvodom pre výmaz splnenie povinnosti podľa GDPR, Zákona o ochrane osobných údajov, osobitného predpisu alebo medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,
  - 16.13.3.6 sa osobné údaje získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.
- 16.13.4 Právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov podľa čl. 18 GDPR : Dotknutá osoba má právo na to, aby Poskytovateľ obmedzil spracúvanie osobných údajov, ak:
- 16.13.4.1 dotknutá osoba namieta správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho Poskytovateľovi overiť správnosť osobných údajov,
  - 16.13.4.2 spracúvanie osobných údajov je nezákonné a dotknutá osoba namieta vymazanie osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia,
  - 16.13.4.3 Poskytovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účel spracúvania osobných údajov, ale potrebuje ich dotknutá osoba na uplatnenie právneho nároku,
  - 16.13.4.4 dotknutá osoba namieta spracúvanie osobných údajov, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane Poskytovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.
  - 16.13.4.5 Dotknutú osobu, ktorej spracúvanie osobných údajov sa obmedzí, je Poskytovateľ povinný informovať pred tým, ako bude obmedzenie spracúvania osobných údajov zrušené.  
Na základe čl. 19 GDPR je Poskytovateľ v prípade, ak to dotknutá osoba požaduje, povinný informovať dotknutú osobu o príjemcoch, ktorým Poskytovateľ oznámil opravu osobných údajov, vymazanie osobných údajov alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov.
- 16.13.5 Právo na prenosnosť osobných údajov podľa čl. 20 GDPR : Dotknutá osoba má právo získať osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ktoré poskytla Poskytovateľovi, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a má právo preniesť tieto osobné údaje ďalšiemu prevádzkovateľovi.
- 16.13.6 Právo namietať spracúvanie osobných údajov podľa čl. 21 GDPR: Dotknutá osoba má právo namietať spracúvanie jej osobných údajov z dôvodu týkajúceho sa jej konkrétnej situácie vykonávané na právnom základe z dôvodu, že spracúvanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie úlohy realizovanej vo verejnom

záujme alebo z dôvodu, že spracúvanie je nevyhnutné na účel oprávnených záujmov Poskytovateľa alebo tretej strany, vrátane profilovania založeného na týchto ustanoveniach. Poskytovateľ nesmie ďalej spracúvať osobné údaje, ak nepreukáže nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie osobných údajov, ktoré prevažujú nad právami alebo záujmami dotknutej osoby, alebo dôvody na uplatnenie právneho nároku. Dotknutá osoba má právo namietat spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, na účel priameho marketingu vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s priamym marketingom.

Na základe čl. 22 GDPR má dotknutá osoba právo na to, aby sa na ňu nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní osobných údajov vrátane profilovania a ktoré má právne účinky, ktoré sa jej týkajú alebo ju obdobne významne ovplyvňujú.

Na základe čl. 34 GDPR má dotknutá osoba právo, aby jej Poskytovateľ bez zbytočného odkladu oznámil porušenie ochrany osobných údajov, ak takéto porušenie ochrany osobných údajov môže viesť k vysokému riziku pre práva fyzickej osoby.

- 16.14 Poskytnutie informácií dotknutej osobe Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe na základe jej žiadosti informácie podľa čl. 13 GDPR a oznámenia podľa čl. 15 až 22 a čl. 34 GDPR, ktoré sa týkajú spracúvania jej osobných údajov. Tieto informácie je povinný poskytnúť v listinnej podobe alebo elektronickej podobe, spravidla v rovnakej podobe, v akej bola podaná žiadosť. Ak o to požiada dotknutá osoba, informácie môže Poskytovateľ poskytnúť aj ústne, ak dotknutá osoba preukáže svoju totožnosť iným spôsobom. Poskytovateľ je pri uplatňovaní práv podľa čl. 15 až 22 GDPR povinný poskytnúť dotknutej osobe súčinnosť.

Poskytovateľ je povinný poskytnúť dotknutej osobe informácie podľa tohto odseku do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Uvedenú lehotu môže Poskytovateľ v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Poskytovateľ je povinný informovať o každom takom predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty.

Informácie podľa tohto odseku poskytuje Poskytovateľ bezodplatne.

Ak je žiadosť dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná, najmä pre jej opakujúcu sa povahu, Poskytovateľ môže požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na oznámenie alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo odmietnuť konať na základe žiadosti.

- 16.15 Obmedzenie práv dotknutej osoby O obmedzení práv dotknutej osoby v súlade a podľa čl. 23 GDPR v spojení s § 30 Zákona o ochrane osobných údajov Poskytovateľ informuje dotknutú osobu, ak tým nie je ohrozený účel obmedzenia.

## **17 Voľba práva, riešenie sporov**

- 17.1 Všetky práva a povinnosti zmluvných strán v zmysle uzavretej zmluvy sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky bez ohľadu na právnu povahu zmluvných strán a ich domicil.
- 17.2 Právne vzťahy (práva a povinnosti) medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je podnikateľom a koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, ktoré nie sú upravené v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami príslušných právnych predpisov, najmä ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a Zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z., v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o elektronickom obchode“).
- 17.3 Právne vzťahy (práva a povinnosti) medzi Poskytovateľom a Užívateľom, ktorý je spotrebiteľom, ktoré nie sú upravené v týchto VOP, sa spravujú ustanoveniami príslušných právnych predpisov, najmä ustanoveniami Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku alebo zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a Zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v znení neskorších predpisov.
- 17.4 Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade vzniku akéhokoľvek sporu z právneho vzťahu vyplývajúceho zo zmluvy, ktorú medzi sebou uzatvorili a právnych vzťahov z nej vyplývajúcich a s ňou súvisiacich, je každá zmluvná strana oprávnená domáhať sa svojich nárokov na všeobecnom súde v zmysle príslušných ustanovení Zákona č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v platnom znení. Tým nie je dotknuté právo Užívateľa – spotrebiteľa na využitie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu v súlade s článkom 15, odsekmi 15.3 až 15.6 týchto VOP.

## **18 Zodpovednosť zmluvných strán**

- 18.1 Predmetom Služieb Poskytovateľa nie je kontrola obsahu web stránok Užívateľa. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah web stránok, sprístupnený a uverejnený na základe poskytnutia Služieb Poskytovateľa podľa týchto VOP Užívateľom. Užívateľ nezodpovedá za činnosť Poskytovateľa, pokiaľ táto činnosť nebola uskutočnená na žiadosť, pokyn alebo v záujme Užívateľa. Táto žiadosť alebo pokyn môžu byť vydané písomne, elektronicky prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby, e-mailom, telefonicky alebo iným obdobným preukázateľným spôsobom.
- 18.2 Každá zo zmluvných strán zodpovedá iba za skutočnú škodu na hmotnom majetku vzniknutú preukázateľne zavinením zmluvnej strany druhej strane, pričom Užívateľ zodpovedá aj za skutočnú škodu na hmotnom majetku Poskytovateľa spôsobenú treťou osobou, ktorej Užívateľ umožnil túto škodu spôsobiť, a to v súlade s ustanoveniami Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka.
- 18.3 Prípadnú vzniknutú škodu, za ktorú zodpovedá Poskytovateľ, môže tento vyrovať, prípadne znížiť aj poskytnutím Služby v hodnote rovnajúcej sa výške škody.
- 18.4 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu alebo ušlý zisk, vzniknutú prerušením poskytovania Služieb podľa Zmluvy, Objednávky alebo VOP Užívateľovi alebo tretím osobám.

- 18.5 Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, spôsobenú Užívateľovi treťou osobou, ktorá násilne alebo využitím chýb v Užívateľových aplikáciách alebo nastaveniach prenikla na www stránku Užívateľa a spôsobila škodu alebo skopírovala, pozmenila alebo vymazala uložené dáta Užívateľa. Poskytovateľ takisto nezodpovedá za škodu spôsobenú treťou osobou, ktorá bez zavinenia Poskytovateľa získa neoprávnený prístup do počítačového systému, k inému nosiču informácií alebo jeho časti a vkladáním, prenášaním, poškodením, vymazaním, znížením kvality, pozmenením alebo potlačením počítačových dát marí funkčnosť počítačového systému alebo vytvára neautentické dáta s úmyslom, aby sa považovali za autentické alebo aby sa s nimi takto na právne účely nakladalo a to ani v prípade, ak toto konanie nezakladá trestný čin podľa Trestného zákona.
- 18.6 Zmluvná strana je povinná nahradiť preukázanú škodu do 30 kalendárnych dní od jej preukázania, a to bezhotovostným prevodom na účet druhej zmluvnej strany, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
- 18.7 Zodpovednosť Poskytovateľa za obsah prenášaných informácií je upravená v § 6 Zákona o elektronickom obchode.
- 18.8 Poskytovateľ zodpovedá za škodu a ušlý zisk spôsobenú Užívateľovi najviac do výšky 12-násobku ceny Služby, ktorej sa zodpovednosť Poskytovateľa za škodu týka. Užívateľ uzavretím zmluvy s Poskytovateľom súhlasí s tým, že Poskytovateľ nie je povinný nahradiť Užívateľovi škodu a ušlý zisk, ktoré v súhrne prevyšuje túto dojednanú najvyššiu výšku.

## **19 Komunikácia medzi zmluvnými stranami**

- 19.1 Komunikácia medzi zmluvnými stranami prebieha v prvom rade v elektronickej forme prostredníctvom administratívneho rozhrania Služby alebo prostredníctvom e-mailov (objednávky, žiadosti o zmeny, potvrdenie platby, aktivačné informácie, zasielanie zálohových faktúr a podobne).
- 19.2 Oznámenia týkajúce sa skutočností, na základe ktorých bude niektorá zo zmluvných strán uplatňovať akékoľvek právne nároky, musia byť urobené spôsobom ustanoveným v týchto VOP a preukázateľne oznámené alebo doručené druhej zmluvnej strane. Bežné informatívne oznámenia je možné zmluvnej strane oznámiť aj ústne alebo telefonicky. Webové administratívne rozhranie Služby je vždy prístupné cez určenú webovú stránku Poskytovateľa.
- 19.3 Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za prerušenia poskytovania Služby alebo iné riziká, vyplývajúce z nesprávne alebo neaktuálne zadaných údajov (napr. nemožnosť doručenia zálohovej faktúry na nesprávne nastavenú kontaktnú e-mailovú adresu, prípadne neexistujúcu e-mailovú adresu). Kontaktná e-mailová adresa Užívateľa musí byť funkčná a pravidelne kontrolovaná Užívateľom.
- 19.4 Užívateľ je povinný pri úhrade uvádzať správny variabilný symbol platby. V opačnom prípade Poskytovateľ nemusí službu poskytnúť vzhľadom na nemožnosť identifikácie platby. Poskytovateľ vráti neidentifikované platby na účet príkazcu, pokiaľ je protiúčtom k dispozícii. V prípade že do 14 dní od úhrady nedôjde k označeniu faktúry v administratívnom rozhraní Služby do stavu "ZAPLATENÉ", Užívateľ musí informovať Poskytovateľa o úhrade a poskytnúť informácie vedúce k úspešnej identifikácii platby (dátum úhrady, číslo účtu, banka príkazcu).

## **20 Spoločné ustanovenia**

- 20.1 Práva a povinnosti Užívateľa a Poskytovateľa sa riadia Zmluvou (Objednávkou), týmito VOP a Cenníkom. Vlastnosti a rozsah Služieb poskytovaných Poskytovateľom Užívateľovi sa riadia Ponukou Poskytovateľa, prezentovanou na webovom sídle Poskytovateľa, týmito všeobecnými podmienkami a prípadným individuálnymi zmluvnými dojednaniami v písomnej forme.
- 20.2 Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oboma zmluvnými stranami, ibaže je v Zmluve uvedené inak. Objednávka nadobúda platnosť a účinnosť akceptáciou zo strany Poskytovateľa a zaplatením preddavkovej faktúry za Službu Užívateľom. Za zaplatenie sa považuje pripísanie platby na účet Poskytovateľa.
- 20.3 **Oddeliteľnosť.** Neplatnosť niektorého ustanovenia Zmluvy alebo VOP neovplyvní platnosť akéhokoľvek iného ustanovenia Zmluvy alebo VOP, ak je takéto ustanovenie oddeliteľné. Zmluvné strany sa zaväzujú v prípade potreby neplatné ustanovenia bez zbytočného omeškania nahradiť takým ustanovením, ktoré sa svojím obsahom a účelom najviac približuje účelu neplatného ustanovenia.
- 20.4 **Úplnosť Zmluvy.** Zmluva predstavuje úplnú dohodu medzi oboma zmluvnými stranami v zmysle predmetu Zmluvy a nahrádza všetky predchádzajúce dohody, prísľuby, oznámenia, prehlásenia alebo záruky, v písomnej i ústnej forme, ktoré sa týkajú tej istej Služby, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodli inak.
- 20.5 **Vzťah Zmluvy a VOP.** V prípade, že zmluvné dojednania medzi zmluvnými stranami uvedené v Zmluve (Objednávke) sú v rozpore s ustanoveniami VOP, platia ustanovenia Zmluvy pred ustanoveniami VOP. Pokiaľ Užívateľ a Poskytovateľ uzatvoria písomnú Zmluvu, ich práva a povinnosti sa spravujú ustanoveniami týchto VOP len v rozsahu, ktorý v zmluve nie je upravený inak.
- 20.6 Zmluvy sú archivované u Poskytovateľa v elektronickej forme a prístupné Užívateľovi na základe jeho žiadosti. Zmluvy uzavreté po 01. 01. 2011 sú archivované aj na webovej stránke Poskytovateľa v elektronickej administratívnej službe zabezpečené užívateľským menom a heslom. Užívateľovi sú prístupné v kolónke „Služby“ zadaním užívateľského prístupového mena a hesla do systému.
- 20.7 Orgánom dozoru vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, so sídlom Prievozská 32, P.O.Box 5, 820 07 Bratislava.

## **21 Prechodné ustanovenia súvisiace s registráciou domén „.sk“**

- 21.1 Dňa 01.09.2017 nadobúdajú účinnosť nové Pravidlá poskytovania domén v doméne najvyššej úrovne .SK, vydané správcom domény „.sk“ SK-NIC (*d'alej len „nové pravidlá SK-NIC“*). Tieto nové pravidlá SK-NIC-u stanovili prechodné obdobie od 01.09.2017 do 01.11.2017 (*d'alej len „Prechodné obdobie“*), do uplynutia ktorého je Poskytovateľ i každý Užívateľ povinný uviesť poskytované a prijímané Služby do súladu s týmito novými pravidlami SK-NIC.
- 21.2 Práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa domény druhej úrovne „.sk“, ktorá bola registrovaná v mene a na účet Poskytovateľa s prednostným užívateľským právom pre Užívateľa v zmysle čl. 2, ods. 2.3 VOP, platných do 31.08.2017, sa v Prechodnom období spravuje ustanoveniami VOP, platných do 31.08.2017, najmä ustanoveniami čl. 6, ods. 6.7 až 6.11 VOP, platných do 31.08.2017.
- 21.3 Užívateľ Služby registrácia domény druhej úrovne „.sk“ v mene a na účet Poskytovateľa s prednostným užívateľským právom pre Užívateľa je **povinný do 30.09.2017** v administratívnom rozhraní Služby správne vyplniť, prípadne doplniť, potrebné a požadované identifikačné údaje v zmysle nových pravidiel SK-NIC za účelom prevodu držby domény z Poskytovateľa

na Užívateľa alebo na tretiu osobu v súlade s čl. 12, ods. 12.4 týchto VOP. Iný užívateľ alebo tretia osoba musí prevod domény ako nadobúdateľ akceptovať v tej istej lehote. Užívateľ zodpovedá za úplnosť a správnosť ním uvedených osobných identifikačných údajov Užívateľa alebo tretej osoby, na základe ktorých bude držba domény prevedená a zaregistrovaná v SK-NIC-u. Pokiaľ Užívateľ v minulosti vyplnil registračné údaje k doméne druhej úrovne „sk“, ale tieto do 30.09.2017 neaktualizoval podľa skutočného stavu užívania domény, je Poskytovateľ oprávnený previesť držbu domény na Užívateľa s identifikačnými údajmi, ktoré budú uvedené dňa 30.09.2017 v administračnom rozhraní Služby.

- 21.4 V prípade, že Užívateľ nesplní povinnosť podľa odseku 21.3. tohto článku v dobe tam uvedenej, je Poskytovateľ oprávnený neodkladne po uplynutí tejto doby pozastaviť poskytovanie Služby, zablokovať doménu „.sk“ a informovať o tom Užívateľa e-mailom, odoslaným na adresu, uvedenú v administračnom rozhraní Služby. V prípade nesplnenia povinnosti podľa odseku 21.3. Užívateľom ani do 31.10.2017 je Poskytovateľ oprávnený ukončiť registračné obdobie domény jednostrannou žiadosťou SK-NIC-u v súlade s čl. 4.5, bod 4.5.1 nových pravidiel SK-NIC-u. Užívateľ nemá v takomto prípade nárok na vrátenie pomernej časti Poskytovateľovi uhradenej ceny za Službu registrácie domény za obdobie do skončenia predplatného obdobia.
- 21.5 Po uplynutí Prechodného obdobia nie je registrácia domény druhej úrovne „.sk“ v mene a na účet Poskytovateľa s prednostným užívacím právom pre Užívateľa možná a prípustná.

## **22 Záverečné ustanovenia**

- 22.1 Zmluva a tieto VOP sú vyhotovené a uzatvárané v slovenskom jazyku. V prípade, že sú podpísané i v cudzojazyčnom vyhotovení, je rozhodujúce toto slovenské znenie.
- 22.2 Fyzická osoba, ktorá uzatvára Zmluvu v mene právnickej osoby ako Užívateľa, zodpovedá osobne za všetky právne následky a spôsobenú škodu, pokiaľ nebola za Užívateľa – právnickú osobu oprávnená konať alebo ak Obchodný zákonník, platný v Slovenskej republike, neustanovuje inak.
- 22.3 Všeobecné podmienky nadobudli platnosť a účinnosť dňom 1. októbra 2007.
- 22.4 Tieto Všeobecné podmienky sú úplným znením po vykonaných zmenách a doplneniach zo dňa 01.9.2011, zo dňa 01.12.2011, zo dňa 01.08.2012, zo dňa 01.06.2014, zo dňa 22.08.2017, zo dňa 01.05.2018, zo dňa 01.02.2019 a zo dňa 01.11.2020. Toto úplné znenie Všeobecných podmienok nadobúda účinnosť 26.01.2022.