

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

pro hostingové a související služby

WEBNET GROUP s.r.o.

Poskytovatel	WEBNET GROUP s.r.o.
Sídlo	Nové sady 988/2, 602 00 Brno, Česká republika
IČ / DIČ	08587493 / CZ08587493
Rejstřík	Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 114171
Web	www.webnetgroup.cz
Účinnost	1. 1. 2026

Obsah

1. Úvodní ustanovení a působnost
2. Vymezení pojmů
3. Uzavření smlouvy a objednávka
4. Zřízení, aktivace a změny služby
5. Zákaznický účet a přístupové údaje
6. Webhosting, databáze a aplikační prostředí
7. E-mailové služby
8. Doménová jména a DNS
9. SSL/TLS certifikáty
10. Zálohování, obnova a uchování dat
11. Technické limity a přiměřené užívání služeb
12. Povinnosti zákazníka a zakázané užití
13. Nezákonný obsah a postup podle DSA
14. Práva a povinnosti poskytovatele
15. Údržba, výpadky, dostupnost a technická podpora
16. Cena, fakturace a platební podmínky
17. Doba trvání, prodloužení a ukončení služby
18. Data po ukončení služby
19. Práva z vadného plnění a reklamace
20. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele
21. Odpovědnost za škodu
22. Ochrana osobních údajů a zpracování dat
23. Subdodavatelé a služby třetích stran
24. Komunikace a doručování
25. Změny služeb, ceníku a VOP
26. Rozhodné právo a řešení sporů
27. Závěrečná ustanovení

1. Úvodní ustanovení a působnost

1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují právní vztahy mezi společností WEBNET GROUP s.r.o., IČ 08587493, se sídlem Nové sady 988/2, 602 00 Brno, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 114171 (dále jen „Poskytovatel“), a osobou, která objedná nebo užívá služby Poskytovatele (dále jen „Zákazník“).

1.2 VOP se vztahují zejména na webhosting, e-mailové služby, databázové služby, správu DNS, registraci a správu doménových jmen, SSL/TLS certifikáty, zálohování, obnovu dat, migrace a další související technické služby, pokud objednávka, individuální smlouva, technická specifikace nebo SLA nestanoví jinak.

1.3 Konkrétní obsah, parametry, limity a cena služby jsou určeny objednávkou, aktuálním ceníkem, technickou specifikací služby, případně individuální smlouvou nebo SLA. V případě rozporu má přednost individuální smlouva nebo objednávka, následně SLA či technická specifikace a poté tyto VOP, není-li u konkrétního dokumentu výslovně stanoveno jinak.

1.4 Je-li Zákazník spotřebitelem, použijí se ustanovení těchto VOP pouze v rozsahu, v jakém neomezuji práva, která spotřebiteli nelze smluvně odejmout nebo omezit.

2. Vymezení pojmů

2.1 „Službou“ se rozumí jakákoli hostingová nebo související služba poskytovaná Poskytovatelem podle smlouvy.

2.2 „Hostingem“ se rozumí zejména poskytnutí diskové, výpočetní, databázové, síťové nebo jiné technické kapacity určené k provozu webových stránek, aplikací, dat nebo elektronické pošty.

2.3 „Zákaznickými daty“ se rozumí data, soubory, databáze, e-maily, konfigurace a další informace uložené nebo zpracovávané v rámci služby Zákazníkem nebo jeho prostřednictvím.

2.4 „Doménou“ se rozumí doménové jméno spravované příslušným registrem nebo registrátorem. Poskytovatel může při registraci či správě domény vystupovat jako zprostředkovatel, určený registrátor, technický kontakt nebo jiná technická osoba podle pravidel příslušné domény nejvyšší úrovně.

2.5 „SLA“ se rozumí samostatná dohoda o úrovni poskytované služby, která může upravit zejména dostupnost, servisní časy, reakční dobu a případné servisní kredity.

2.6 „DSA“ se rozumí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb (Digital Services Act), je-li na konkrétní službu aplikovatelné.

3. Uzavření smlouvy a objednávka

3.1 Smlouva může být uzavřena zejména prostřednictvím objednávkového formuláře, zákaznické administrace, e-mailové objednávky, potvrzené cenové nabídky, individuální smlouvy nebo jiným Poskytovatelem akceptovaným způsobem.

3.2 Není-li při objednávce uvedeno jinak, smlouva vzniká potvrzením objednávky Poskytovatelem nebo přijetím ceny služby, podle toho, která skutečnost nastane dříve. U služby zřizované až po platbě může být zahájení poskytování podmíněno připsáním celé ceny.

3.3 Zákazník je povinen uvést pravdivé, úplné a aktuální identifikační, kontaktní a fakturační údaje a bez zbytečného odkladu oznámit jejich změnu.

3.4 Poskytovatel může objednávku odmítnout zejména z technických, bezpečnostních, kapacitních, právních nebo provozních důvodů, při důvodném podezření na zneužití služby nebo pokud Zákazník neuhradil splatné závazky vůči Poskytovateli. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele podle kogentních právních předpisů.

4. Zřízení, aktivace a změny služby

4.1 Služba je zřízena v přiměřené době po splnění podmínek objednávky, zejména po přijetí platby, předání potřebných údajů a provedení nezbytné součinnosti Zákazníka.

4.2 Je-li zřízení služby závislé na třetí osobě, zejména registru domén, certifikační autoritě, datacentru nebo externím dodavateli, nelze považovat lhůtu uvedenou Poskytovatelem za pevně garantovanou, nebyla-li výslovně sjednána jako závazná.

4.3 Změna tarifu, parametrů nebo rozsahu služby se provede podle aktuální nabídky a technických možností. Může být podmíněna úhradou cenového rozdílu nebo migrací služby.

5. Zákaznický účet a přístupové údaje

5.1 Zákazník odpovídá za ochranu svých přístupových údajů, hesel, API klíčů, autentizačních prostředků a dalších bezpečnostních údajů. Je povinen používat přiměřeně silná hesla a dostupné bezpečnostní mechanismy.

5.2 Úkony provedené prostřednictvím zákaznického účtu nebo s použitím platných přístupových údajů se považují za úkony Zákazníka, neprokáže-li se zneužití způsobené na straně Poskytovatele.

5.3 Zjistí-li Zákazník ztrátu, kompromitaci nebo podezření na zneužití přístupových údajů, je povinen neprodleně změnit příslušné údaje a informovat Poskytovatele.

5.4 Poskytovatel je oprávněn z bezpečnostních důvodů přístupové údaje zneplatnit, resetovat nebo přístup dočasně omezit, je-li to přiměřeně nutné k ochraně služby, Zákazníka nebo třetích osob.

6. Webhosting, databáze a aplikační prostředí

6.1 Webhosting a databázové služby jsou poskytovány v rozsahu odpovídajícím objednanému tarifu. Podporované technologie, verze programovacích jazyků, databází, limity prostředků a další technické parametry určuje aktuální technická specifikace služby.

6.2 Zákazník odpovídá za technickou správnost, aktualizaci a bezpečnost svých webových aplikací, redakčních systémů, modulů, pluginů, skriptů a vlastního kódu, není-li jejich správa výslovně sjednána jako služba Poskytovatele.

6.3 Poskytovatel může z bezpečnostních nebo provozních důvodů ukončit podporu zastaralé verze software nebo technologie. O významné změně, která může mít dopad na běžný provoz služby, informuje Zákazníka přiměřeně předem, je-li to vzhledem k okolnostem možné.

7. E-mailové služby

7.1 E-mailová služba může zahrnovat e-mailové schránky, SMTP, IMAP, POP3, webmail, antispamovou nebo antivirovou ochranu a další funkce podle objednaného tarifu.

7.2 Poskytovatel negarantuje doručení každé elektronické zprávy, protože doručitelnost může být ovlivněna nastavením odesílajícího či přijímajícího serveru, reputací IP adres nebo domény, antispamovými pravidly, DNS, limity třetích stran a dalšími okolnostmi mimo kontrolu Poskytovatele.

7.3 Je zakázáno využívat službu k rozesílání nevyžádaných obchodních sdělení, spamu, phishingu, malwaru nebo zpráv v rozporu s právními předpisy. Poskytovatel může v takovém případě omezit odesílání, zablokovat účet nebo službu pozastavit.

8. Doménová jména a DNS

8.1 Objedná-li Zákazník registraci nebo správu domény prostřednictvím Poskytovatele, je registrace nebo správa zajišťována prostřednictvím registrátora WEDOS, případně jiného registrátora určeného Poskytovatelem. Zákazník souhlasí rovněž s pravidly příslušného registru, registrátora a domény nejvyšší úrovně. Tato pravidla mohou mít přednost v otázkách registrace, převodu, prodloužení, expirace nebo zrušení domény.

8.2 Poskytovatel nezaručuje, že požadovaná doména bude v okamžiku registrace dostupná nebo že její registraci schválí příslušný registr či registrátor.

8.3 Není-li výslovně sjednáno jinak, Poskytovatel zajišťuje správu domény jménem a na účet Zákazníka; práva k doménovému jménu se řídí pravidly příslušného registru. Zákazník odpovídá za to, že zvolená doména neporušuje práva třetích osob.

8.4 Zákazník je povinen včas uhradit poplatek za prodloužení domény a udržovat správné kontaktní údaje. Poskytovatel neodpovídá za expiraci domény způsobenou nezaplacením, nesprávnými údaji Zákazníka nebo postupem třetí osoby, pokud Poskytovatel splnil své smluvní povinnosti.

8.5 DNS služba může být dočasně ovlivněna propagací změn, cache DNS resolverů nebo činností registru či jiných poskytovatelů. Doba globálního projevení změny DNS není garantována.

9. SSL/TLS certifikáty

9.1 Bezplatný SSL/TLS certifikát poskytovaný v rámci standardních hostingových tarifů je zpravidla zajišťován prostřednictvím certifikační autority Let's Encrypt nebo jiného srovnatelného automatizovaného certifikačního systému. Podmínky vydání a platnosti se řídí také pravidly příslušné certifikační autority.

9.2 Poskytovatel může zajišťovat automatické vystavení nebo obnovu certifikátu, pokud to technické podmínky umožňují. Automatická obnova není zárukou vydání certifikátu třetí stranou.

9.3 Zákazník je povinen zajistit správné DNS, dostupnost domény a další součinnost potřebnou pro ověření držení domény. Není-li certifikát součástí placené služby s výslovnou garancí, nevzniká při nevydání bezplatného certifikátu nárok na finanční kompenzaci.

10. Zálohování, obnova a uchování dat

10.1 Rozsah zálohování se řídí konkrétním tarifem nebo samostatnou službou zálohování. Technické nebo provozní zálohy vytvářené Poskytovatelem pro vlastní potřebu nepředstavují garantovanou zákaznickou službu obnovy dat, není-li výslovně uvedeno jinak.

10.2 Pokud služba nezahrnuje výslovně sjednané zálohování, je Zákazník povinen zajistit vlastní aktuální zálohy mimo infrastrukturu používanou pro primární provoz služby.

10.3 Frekvence zálohování a doba uchování zálohy se řídí objednaným tarifem a aktuální Technickou specifikací hostingových služeb. Není-li uvedeno jinak, uchovává se vždy pouze poslední vytvořená záloha a při vytvoření nové zálohy může být předchozí záloha nahrazena. Rozsah zálohování, způsob

obnovy a případná cena obnovy se řídí technickou specifikací nebo samostatnými podmínkami zálohování.

10.4 Obnova dat může znamenat návrat k určitému historickému stavu. Poskytovatel negarantuje obnovitelnost jednotlivých souborů nebo transakcí, pokud taková granularita nebyla výslovně sjednána.

11. Technické limity a přiměřené užívání služeb

11.1 Služby jsou určeny k běžnému a přiměřenému užívání odpovídajícímu objednanému tarifu. Konkrétní limity mohou zahrnovat zejména diskový prostor, počet souborů, databází, procesů, e-mailů, CPU, RAM, I/O, síťový provoz, velikost databází nebo počet souběžných spojení.

11.2 Není-li některý parametr označen jako „neomezený“, použije se limit podle technické specifikace. Označení „neomezený“ neznamena právo využívat službu způsobem, který nepřiměřeně omezuje ostatní uživatele nebo ohrožuje stabilitu infrastruktury.

11.3 Při dlouhodobém nebo mimořádném zatěžování je Poskytovatel oprávněn vyzvat Zákazníka ke změně tarifu, optimalizaci aplikace nebo omezení zátěže. V naléhavém případě může prostředky dočasně omezit v nezbytném rozsahu.

12. Povinnosti zákazníka a zakázané užití

12.1 Zákazník odpovídá za obsah a činnost uskutečňovanou prostřednictvím jeho služby, pokud právní předpis nestanoví jinak.

12.2 Zákazník nesmí službu používat zejména:

- k ukládání, zveřejňování nebo šíření obsahu, který je nezákonný nebo jehož šíření je nezákonné;
- k phishingu, šíření malwaru, škodlivého kódu, botnetů nebo prostředků určených k neoprávněnému přístupu;
- k rozesílání spamu nebo provozu otevřeného relay/proxy mechanismu zneužitelného ke spamu;
- k neoprávněnému skenování, napadání, obcházení zabezpečení nebo narušování systémů Poskytovatele či třetích osob;
- k činnostem porušujícím autorská práva, ochranné známky nebo jiná práva třetích osob;
- k činnostem, které nepřiměřeně zatěžují infrastrukturu nebo ohrožují stabilitu či bezpečnost jiných služeb;
- k obcházení technických limitů nebo bezpečnostních opatření Poskytovatele.

12.3 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu odstranit bezpečnostní nebo provozní závadu své aplikace, pokud jej k tomu Poskytovatel vyzve. V naléhavém případě může Poskytovatel službu nebo její část dočasně izolovat či pozastavit ještě před doručením výzvy.

13. Nezákonný obsah a postup podle DSA

13.1 V rozsahu, v jakém Poskytovatel poskytuje hostingovou službu ve smyslu DSA, umožňuje elektronické oznamování konkrétního obsahu, který oznamovatel považuje za nezákonný. Oznámení musí být dostatečně přesné a odůvodněné, aby bylo možné identifikovat dotčený obsah a posoudit tvrzenou nezákonnost.

13.2 Oznámení nezákonného obsahu lze podat elektronicky na kontaktní adresu dsa@webnetgroup.cz. Poskytovatel oznamovateli elektronicky potvrdí přijetí oznámení, pokud má k dispozici jeho elektronický kontakt.

13.3 Při posuzování oznámení Poskytovatel postupuje včas, pečlivě, objektivně a přiměřeně. Může vyžádat doplnění informací, pokud oznámení neumožňuje identifikovat obsah nebo dostatečně posoudit tvrzenou nezákonnost.

13.4 Zjistí-li Poskytovatel nezákonný obsah nebo porušení těchto VOP, může podle okolností zejména omezit viditelnost nebo dostupnost obsahu, znemožnit přístup k obsahu, pozastavit poskytování části nebo celé služby nebo smlouvu ukončit, vždy v rozsahu přiměřeném povaze a závažnosti porušení a právním povinností Poskytovatele.

13.5 Pokud Poskytovatel uloží omezení z důvodu tvrzené nezákonnosti obsahu nebo neslučitelnosti se smluvními podmínkami, poskytne dotčenému Zákazníkovi jasné a konkrétní odůvodnění v rozsahu požadovaném DSA, nebrání-li tomu právní předpis, příkaz orgánu veřejné moci nebo jiný zákonný důvod.

13.6 Oznamovatel bude informován o rozhodnutí ve vztahu k oznámenému obsahu a o dostupných možnostech nápravy, vyžaduje-li to DSA a jsou-li k tomu splněny podmínky.

13.7 Má-li Poskytovatel informace vedoucí k podezření, že došlo, dochází nebo pravděpodobně dojde k trestnému činu ohrožujícímu život nebo bezpečnost osoby nebo osob, postupuje podle oznamovací povinnosti stanovené DSA a příslušných právních předpisů.

13.8 Kontaktní místo Poskytovatele pro příjemce služby podle DSA: dsa@webnetgroup.cz. Kontaktní místo umožňuje elektronickou a uživatelsky vstřícnou komunikaci a komunikaci s člověkem. Kontaktní místo pro orgány veřejné moci, Evropskou komisi a Evropský sbor pro digitální služby: dsa@webnetgroup.cz.

14. Práva a povinnosti poskytovatele

14.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu v rozsahu sjednaném smlouvou a udržovat infrastrukturu s přiměřenou odbornou péčí.

14.2 Poskytovatel je oprávněn přijímat technická a bezpečnostní opatření potřebná k ochraně infrastruktury, Zákazníků a třetích osob, včetně filtrování škodlivého provozu, blokace útoků, změny konfigurace nebo dočasného omezení kompromitované služby.

14.3 Poskytovatel není povinen obecně monitorovat informace ukládané Zákazníky ani aktivně zjišťovat skutečnosti nasvědčující nezákonné činnosti, ledaže takovou povinnost stanoví právní předpis nebo individuální rozhodnutí příslušného orgánu.

15. Údržba, výpadky, dostupnost a technická podpora

15.1 Poskytovatel provádí průběžnou údržbu hardware, software, sítí a bezpečnostních prvků. Plánované zásahy se snaží provádět tak, aby byl jejich dopad na Zákazníky co nejmenší.

15.2 O plánované odstávce s významnějším dopadem informuje Poskytovatel přiměřeně předem, je-li to technicky a bezpečnostně možné. Bezodkladné bezpečnostní zásahy mohou být provedeny bez předchozího oznámení.

15.3 Není-li výslovně sjednáno SLA, Poskytovatel negarantuje konkrétní procentní dostupnost služby ani konkrétní reakční nebo opravnou dobu.

15.4 Za výpadek Poskytovatele se nepovažuje zejména nedostupnost způsobená stranou Zákazníka, jeho aplikací, DNS mimo správu Poskytovatele, internetovým připojením třetí strany, kybernetickým útokem, vyšší mocí, zásahem orgánu veřejné moci nebo plánovanou či neodkladnou údržbou, pokud Poskytovatel postupoval přiměřeně okolnostem.

15.5 Technická podpora je poskytována prostřednictvím kontaktních kanálů a v časech zveřejněných Poskytovatelem nebo sjednaných v SLA. Podpora se nevztahuje na vývoj, opravy nebo správu aplikací Zákazníka, není-li taková služba objednána.

16. Cena, fakturace a platební podmínky

16.1 Cena služby je stanovena ceníkem, objednávkou nebo individuální dohodou. Není-li uvedeno jinak, ceny pro podnikatele mohou být uváděny bez DPH a k ceně bude připočtena DPH podle platných právních předpisů; vůči spotřebiteli se cena prezentuje způsobem vyžadovaným právními předpisy.

16.2 Zákazník hradí službu předem na sjednané fakturační období, není-li dohodnuto jinak. Dnem úhrady je den připsání správné částky na účet Poskytovatele nebo úspěšného dokončení jiného podporovaného způsobu platby.

16.3 Zákazník odpovídá za správnost identifikace platby. Bankovní a jiné poplatky na straně Zákazníka nese Zákazník.

16.4 Při prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn po marném uplynutí přiměřené dodatečné lhůty službu omezit nebo pozastavit. U služeb, které již nejsou předplacené, může službu po uplynutí sjednaného období ukončit. Tím není dotčeno právo Poskytovatele požadovat zákonný úrok z prodlení a náklady, na které má podle práva nárok.

16.5 Reklamace vyúčtování sama o sobě neodkládá splatnost nesporné části ceny. U spotřebitele se toto ustanovení použije pouze v rozsahu dovoleném právními předpisy.

17. Doba trvání, prodloužení a ukončení služby

17.1 Není-li v objednávce stanoveno jinak, smlouva se uzavírá na dobu odpovídající uhrazenému fakturačnímu období.

17.2 Není-li výslovně sjednáno automatické prodloužení, služba se na další období prodlouží včasnou úhradou ceny za další období. Neuhrazením dalšího období Zákazník dává najevo, že o další pokračování služby nemá zájem, s výjimkou služeb nebo nákladů třetích stran, u nichž byla samostatně sjednána jiná pravidla.

17.3 Je-li u konkrétní služby výslovně sjednáno automatické prodloužení, musí být podmínky, cena a způsob ukončení Zákazníkovi jasně sděleny při objednávce. U spotřebitele se použijí příslušná kogentní pravidla spotřebitelského práva.

17.4 Smlouvu lze ukončit dohodou, uplynutím doby, výpovědí nebo odstoupením v případech stanovených smlouvou nebo právním předpisem.

17.5 Poskytovatel může službu s okamžitým účinkem pozastavit nebo ukončit při závažném porušení VOP, zejména při zneužití k nezákonné činnosti, závažném bezpečnostním incidentu, opakovaném spamu, útoku na infrastrukturu nebo jiném jednání, které představuje bezprostřední riziko. Je-li to přiměřené a možné, Poskytovatel před ukončením poskytne Zákazníkovi možnost nápravy.

18. Data po ukončení služby

18.1 Po skončení služby může být přístup k Zákaznickým datům bez dalšího omezen nebo ukončen. Zákazník je proto povinen před ukončením služby provést export a zálohu dat, která chce zachovat.

18.2 Není-li pro konkrétní službu stanovena jiná retenční doba, může Poskytovatel po ukončení služby Zákaznická data odstranit po uplynutí 7 dnů. Po odstranění nemusí být obnova technicky možná.

18.3 Zálohy mohou být z technických důvodů mazány v jiném cyklu než primární data. Uchování údajů vyžadované právním předpisem, účetnictvím, bezpečností nebo řešením sporu není tímto ustanovením dotčeno.

19. Práva z vadného plnění a reklamace

19.1 Má-li služba vadu, je Zákazník oprávněn ji reklamovat bez zbytečného odkladu po zjištění vady prostřednictvím e-mailové adresy reklamace@webnetgroup.cz. Reklamace by měla obsahovat identifikaci Zákazníka a služby, popis vady, čas jejího projevu a dostupné podklady.

19.2 Poskytovatel reklamaci posoudí podle povahy služby, smlouvy a platných právních předpisů. U spotřebitele bude reklamace vyřízena v zákonné lhůtě, případně v delší lhůtě, na níž se spotřebitel s Poskytovatelem dohodne, pokud to právní předpis umožňuje.

19.3 Za vadu se nepovažuje zejména stav způsobený jednáním nebo konfigurací Zákazníka, nekompatibilitní či neaktualizovanou aplikací Zákazníka, službou třetí strany mimo kontrolu Poskytovatele nebo okolností výslovně vymezenou jako výluka dostupnosti, pokud právní předpis nestanoví jinak.

19.4 Podrobnější postup může upravovat samostatný Reklamační řád. V případě rozporu se spotřebitelskými právy mají přednost kogentní právní předpisy.

20. Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

20.1 Spotřebitelem je fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání uzavírá smlouvu s Poskytovatelem nebo s ním jinak jedná.

20.2 Je-li smlouva se spotřebitelem uzavřena distančním způsobem, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě stanovené právními předpisy, není-li dána zákonná výjimka.

20.3 Požádá-li spotřebitel výslovně o zahájení poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení, bere na vědomí, že při odstoupení může být povinen uhradit poměrnou část ceny za již poskytnuté plnění, stanoví-li tak právní předpis. U digitálního obsahu nebo digitální služby, u nichž zákon váže ztrátu práva odstoupit na výslovný souhlas a poučení, Poskytovatel vyžádá příslušný souhlas samostatně v objednávkovém procesu.

20.4 Vzorový formulář pro odstoupení a zákonné poučení poskytne Poskytovatel spotřebiteli způsobem vyžadovaným právními předpisy. Tyto VOP samotné nenahrazují individuální předmluvní informace, které musí být spotřebiteli zobrazeny před odesláním závazné objednávky.

20.5 Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, pokud zvláštní právní předpis nestanoví pro konkrétní spor jiný subjekt. Aktuální kontaktní informace budou uvedeny na webu Poskytovatele a v příslušných spotřebitelských informacích.

21. Odpovědnost za škodu

21.1 Každá smluvní strana odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy a smlouvou.

21.2 Poskytovatel neodpovídá za obsah Zákaznických dat ani za právní závadnost činnosti Zákazníka, pokud právní předpis nestanoví jinak.

21.3 U Zákazníka, který není spotřebitelem, se náhrada škody způsobené Poskytovatelem v souvislosti s jednou službou omezuje na částku odpovídající ceně této služby uhrazené za posledních 12 měsíců před vznikem škodní události, s výjimkou škody způsobené úmyslně, z hrubé nedbalosti nebo případů, kdy takové omezení zákon nepřipouští.

21.4 U Zákazníka, který není spotřebitelem, Poskytovatel neodpovídá za nepřímou škodu, následnou škodu nebo ušlý zisk, pokud právní předpis nepřipouští odchýlné ujednání nebo pokud škoda nebyla způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti.

21.5 Omezení odpovědnosti uvedená v tomto článku se vůči spotřebiteli použijí pouze v rozsahu, v němž jsou přípustná podle kogentních právních předpisů.

22. Ochrana osobních údajů a zpracování dat

22.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka jako správce zejména pro uzavření a plnění smlouvy, vedení zákaznického účtu, fakturaci, podporu, ochranu práv, zabezpečení služby a plnění právních povinností. Podrobnosti upravují samostatné Zásady zpracování osobních údajů.

22.2 V případech, kdy Poskytovatel v rámci hostingu nebo související služby zpracovává osobní údaje obsažené v Zákaznických datech výhradně jménem a podle pokynů Zákazníka, může být Poskytovatel v postavení zpracovatele a Zákazník v postavení správce. Takové zpracování se řídí samostatnou zpracovatelskou smlouvou nebo příslušným ujednáním podle čl. 28 GDPR.

22.3 Zákazník odpovídá za existenci právního titulu a plnění informačních a dalších povinností vůči osobám, jejichž osobní údaje ukládá nebo jinak zpracovává prostřednictvím služby, pokud je v postavení správce.

22.4 Poskytovatel přijímá přiměřená technická a organizační opatření k zabezpečení dat. Žádný informační systém však nelze považovat za absolutně bezpečný; rozsah konkrétních opatření může být popsán v bezpečnostní dokumentaci nebo DPA.

23. Subdodavatelé a služby třetích stran

23.1 Poskytovatel může při plnění využívat infrastrukturu, software a služby třetích stran, zejména datacentra, registrátory domén, registry, certifikační authority, poskytovatele konektivity, platební služby, licenční dodavatele a další technické subdodavatele.

23.2 Je-li třetí osoba samostatným poskytovatelem služby, mohou se na příslušnou část plnění vztahovat také její podmínky. Zákazník bude s podstatnými podmínkami seznámen, je-li jejich přijetí pro službu nutné.

23.3 Je-li třetí osoba subzpracovatelem osobních údajů, postupuje Poskytovatel v souladu s GDPR a příslušnou zpracovatelskou smlouvou.

24. Komunikace a doručování

24.1 Smluvní komunikace může probíhat elektronicky prostřednictvím zákaznické administrace, e-mailu nebo jiného dohodnutého elektronického kanálu. Zákazník souhlasí s elektronickým zasíláním faktur a provozních oznámení, pokud právní předpis nevyžaduje jinou formu.

24.2 Zákazník je povinen udržovat aktuální kontaktní e-mail a pravidelně jej kontrolovat. Zpráva odeslaná na poslední Zákazníkem uvedenou adresu se považuje za řádně odeslanou; právní účinky doručení se řídí právními předpisy a případným individuálním ujednáním.

24.3 Bezpečnostní, DSA nebo jiné právně významné oznámení může být Poskytovatelem doručeno také prostřednictvím zákaznické administrace, pokud je Zákazník na jeho dostupnost vhodně upozorněn.

25. Změny služeb, ceníku a VOP

25.1 Poskytovatel může měnit technické parametry služby, je-li to nutné z důvodu vývoje technologií, bezpečnosti, změn infrastruktury nebo třetích služeb, za předpokladu, že tím bez právního důvodu podstatně nesníží již předplacený rozsah služby.

25.2 Cenu pro další fakturační období může Poskytovatel změnit zveřejněním nového ceníku nebo oznámením Zákazníkovi před prodloužením služby. U automaticky prodlužovaných smluv a spotřebitelských smluv budou změny provedeny jen způsobem dovoleným právními předpisy a smlouvou.

25.3 Poskytovatel může VOP přiměřeně změnit zejména z důvodu změny právních předpisů, regulatorních požadavků, technologie, bezpečnosti nebo způsobu poskytování služby. O významné změně informuje Zákazníka v přiměřeném předstihu a v rozsahu vyžadovaném DSA a dalšími právními předpisy.

25.4 Změna VOP se nedotýká práv a povinností vzniklých před její účinností, ledaže právní předpis nebo výslovná dohoda stanoví jinak.

26. Rozhodné právo a řešení sporů

26.1 Právní vztahy se řídí právem České republiky. Je-li Zákazník spotřebitelem s bydlištěm v jiném členském státě Evropské unie, není tím zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu použitelná bez této volby práva.

26.2 Smluvní strany se pokusí případný spor nejprve vyřešit vzájemnou dohodou.

26.3 Spotřebitel může využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u příslušného subjektu ADR, zejména České obchodní inspekce, pokud je pro daný druh sporu příslušná.

26.4 Pro spory se Zákazníkem, který není spotřebitelem, jsou místně příslušné obecné soudy podle právních předpisů; strany mohou v individuální smlouvě sjednat místní příslušnost soudu, dovoluje-li to zákon.

27. Závěrečná ustanovení

27.1 Je-li některé ustanovení VOP neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení. Neplatné ustanovení bude nahrazeno pravidlem, které se jeho smyslu co nejvíce přibližuje v mezích právních předpisů.

27.2 Aktuální znění VOP je zveřejněno na webu Poskytovatele a může být Zákazníkovi poskytnuto v elektronické podobě.

27.3 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 1. 2026.