

---

# Smluvní podmínky provozu virtuálních serverů

platné od 25.5.2018

Smluvní strany souhlasí s uvedenými smluvními podmínkami provozu virtuálních serverů (dále jen „Smluvní podmínky“). Objednáním služeb prostřednictvím sítě Internet, osobně, telefonicky nebo písemně Objednatel potvrzuje, stejně jako společnost IGNUM, s.r.o., svůj závazek řídit se níže uvedenými podmínkami stejně, jako by byly tyto Smluvní podmínky vytištěné a podepsané ve formě Smlouvy.

## Čl. I. - Úvodní ustanovení

1. **IGNUM, s.r.o.** vydává tyto Smluvní podmínky, které jsou nedílnou součástí smlouvy, uzavřené mezi:

IGNUM, s.r.o., se sídlem společnosti Vinohradská 190, Praha 3, 130 61, IČ: 26159708, která je zapsaná v obch. rejstříku vedeném v Praze, oddíl C, vložka 75587 (dále „poskytovatel“ nebo „IGNUM“) na straně jedné

a

Zákazníkem (dále jen „zákazník“) na straně druhé.

2. Zákazník je fyzická nebo právnická osoba, které IGNUM poskytuje služby na základě objednávky služeb virtuálních serverů podané prostřednictvím sítě Internet, osobně, telefonicky nebo písemně.
3. Objednáním služeb virtuálních serverů prostřednictvím sítě Internet vyslovuje Zákazník, stejně jako společnost IGNUM, svůj závazek řídit se těmito všeobecnými smluvními podmínkami a pravidly (dále jen „Smluvní podmínky“), stejně, jako by tyto Smluvní podmínky byly vytištěné a podepsané ve formě smlouvy. Smluvní podmínky jsou závazné v platném aktuálním znění, jež jsou veřejně přístupné na stránkách [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz).

## Čl. II. – Předmět smlouvy

1. Poskytovatel bude poskytovat zákazníkovi služby v oblasti webhostingu, zejména zajistí pro zákazníka zřízení a provoz virtuálního serveru na počítačové síti Internet. Provozem virtuálního serveru se rozumí zajištění přenosu dat po síti Internet a zřízení a provoz sjednaného počtu e-mailových schránek.
2. Zákazník za služby poskytované poskytovatelem zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne poskytovateli potřebnou součinnost.
3. Služby v oblasti virtuálního serveru jsou poskytovány a smlouva vzniká odesláním objednávky zákazníka, který poskytovateli poskytne kontaktní a fakturační údaje v rozsahu požadovaném poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu zákazníka (akceptací) se zněním návrhu smlouvy a to písemně či elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.

## Čl. III. – Základní povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel zajistí nepřetržitý provoz doménových jmen zákazníka, tj. zajistí přístup účastníků sítě Internet k [www](http://www) stránkám zákazníka, přístup zákazníka k jeho e-mailovým schránkám a možnost aktualizovat obsah [www](http://www) stránek.
2. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování služeb dle této smlouvy poskytne poskytovateli bez zbytečného prodloužení potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů, a jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu plnění této smlouvy vznikne.
3. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému zákazníka. Poskytovatel neodpovídá za přerušení poskytování služeb dle čl. II. této smlouvy v případě vyšší moci, v případě poruchy na zařízení dodavatelů energií a služeb (el. energie, telekomunikační spojení atd.) či ostatních sítí Internetu a v případě neoprávněného zásahu třetích osob do provozu virtuálního serveru.
4. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, zejména z důvodu havárie a nutné údržby.

---

## Čl. IV. – Sdělení před uzavřením smlouvy

1. IGNUM s.r.o. sděluje, že
  - a) náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby ceny za služby;
  - b) požaduje úhradu ceny za služby před poskytnutím služby;
  - c) nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, činí v případě služby Webcloud 1 den
  - d) cena služeb je určena dle ceníku služeb zveřejněného na serveru [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz). V případě změny cen dle ceníku se za platnou cenu služby považuje cena dle ceníku platného k prvnímu dni příslušného období poskytování služby. Cena je uváděna bez DPH i včetně DPH. Další daně ani poplatky nejsou účtovány;
  - e) spotřebitel má povinnosti uhradit poměrnou část ceny v případě odstoupení od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a jejichž plnění již začalo;
  - f) spotřebitel v případě odstoupení od smlouvy nenese náklady spojené s navrácením zboží;
  - g) spotřebitel je oprávněn využít možnosti mimosoudního řešení sporů. Za tímto účelem se spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci písemným podáním, ústně do protokolu, nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

## Čl. V. – Ostatní sdělení

1. Spotřebitel prohlašuje, že informace uvedené v čl. IV. (sdělení před uzavřením smlouvy) obdržel od IGNUM s.r.o. v dostatečné době před uzavřením smlouvy.
2. Spotřebitel výslovně žádá o plnění dle smlouvy ze strany IGNUM s.r.o. již ode dne jejího uzavření resp. od její účinnosti bez ohledu na jeho právo od smlouvy odstoupit. V případě, že od smlouvy odstoupí, bere spotřebitel v takovém případě na vědomí svou povinnost k úhradě poměrné části ceny služby včetně nákladů s tím spojených (čl. IV. písm. e).
3. V případě podstatného porušení smlouvy vadným plněním ze strany IGNUM s.r.o. má zákazník právo:
  - a. na odstranění vady dodáním nové věci/služby bez vady nebo dodáním chybějící věci/služby, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Je-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady;
  - b. na odstranění vady;
  - c. na přiměřenou slevu z ceny za služby; nebo
  - d. odstoupit od smlouvy
4. V případě předchozího odstavce zákazník sdělí IGNUM, s.r.o., jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu IGNUM, s.r.o. Ne zvolí-li si zákazník své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy – viz níže.
5. V případě nepodstatného porušení smlouvy vadným plněním ze strany IGNUM, s.r.o. má zákazník právo:
  - a. na odstranění vady nebo
  - b. přiměřenou slevu z ceny služby
6. Neodstraní-li IGNUM, s.r.o. vadu věci/služby včas nebo vadu odmítne odstranit, může zákazník požadovat slevu z ceny služby, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu IGNUM, s.r.o.
7. Údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření:

---

tyto údaje jsou obsaženy při objednání služby/zboží prostřednictvím [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz) v popisu zboží/služby, se kterým se má Spotřebitel možnost seznámit, před uzavřením smlouvy nebo učiněním závazné objednávky. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu jsou tyto údaje zaslány Spotřebiteli společně s popisem služby/ zboží před učiněním závazné objednávky nebo před uzavřením smlouvy.

8. Údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy:

tyto údaje v rozsahu, které jsou z dostupných informací společnosti IGNUM s.r.o. známy, jsou obsaženy při objednání služby/zboží prostřednictvím [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz) v popisu služby/zboží, se kterým se má Spotřebitel možnost seznámit, před uzavřením smlouvy nebo učiněním závazné objednávky. V případě uzavření smlouvy prostřednictvím e-mailu jsou tyto údaje v rozsahu uvedeném v předcházející větě zaslány Spotřebiteli společně s popisem služby/zboží před učiněním závazné objednávky nebo před uzavřením smlouvy.

## Čl. VI. – Cena za poskytování služeb a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že zákazník zaplatí za provoz virtuálního serveru cenu určenou množstvím jím využitých prostředků (tj. zejména velikost obsazeného prostoru, objem přenesených dat a využití procesorového času) a to dle ceníku poskytovatele dostupného na adrese [webcloud.cz](http://webcloud.cz). Úhrada bude provedena formou denního strhávání z "Předplatného k provozu" zaplaceného zákazníkem poskytovateli a vedeného na jeho zákaznickém účtu, které je zákazník povinen uhradit poskytovateli před započítáním poskytování sjednaných služeb.
2. Předplatné k provozu hradí zákazník vždy v minimální výši 200,- Kč bez DPH. Předplatné k provozu je platné 18 měsíců od data připsání platby na zákaznický účet vedený u poskytovatele, Předplatné k provozu nespotřebované v této lhůtě se zákazníkovi nevrací. Poskytovatel je oprávněn omezit či zastavit provoz poskytovaných služeb, nebude-li možno z Předplatného k provozu zaplaceného zákazníkem uhradit cenu za poskytované služby.
3. Poskytovatel současně umožňuje zákazníkovi, který uhradil Předplatné k provozu dle předchozího odstavce (2) tohoto článku smlouvy, aby nejpozději do čtrnácti dnů od uzavření smlouvy od ní písemně odstoupil. V takovém případě poskytovatel zákazníkovi vrátí nevyčerpané Předplatné k provozu. Za nevyčerpané Předplatné k provozu se pro tyto účely považuje pouze zůstatek Předplatného k provozu zaplaceného zákazníkem.

## Čl. VII. – Ochrana informací

1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré informace, které si sdělily v rámci uzavírání této smlouvy, informace, tvořící tento obsah a informace, které jinak vyplynou z jejího plnění, zejména informace týkající se provozu jejich systémů, zůstanou dle jejich vůle utajeny.
2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích a skutečnostech, o nichž se dozví v souvislosti s poskytováním služeb zákazníkovi, a jejichž prozrazení třetím osobám by mohlo zákazníkovi způsobit škodu – zejména se poskytovatel zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se klientů zákazníka. Poskytovatel není oprávněn zasahovat do obsahu dat vytvořených zákazníkem a nahlížet do elektronické pošty zákazníka, není-li mezi stranami dohodnuto jinak. Ustanovení předchozích vět se nevztahuje na případy uvedené v článku IX. odstavci 4 této smlouvy a na případy, kdy má poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžadají státní orgány oprávněné k tomu zákonem.

## Čl. VIII. – Ochrana a zpracování osobních údajů

1. Ochrana osobních údajů se řídí platnými právními úpravami, zejména Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „Nařízení“). Význam pojmů spojených s ochranou osobních údajů jako „Osobní údaj“, „Správce osobních údajů“, „Zpracovatel“ aj. vychází z těchto právních úprav.
2. Poskytovatel se při nakládání s osobními údaji, u kterých je správcem, řídí Zásadami ochrany osobních údajů, které jsou zveřejněné na stránkách [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz).

3. Pro plnění účelu této smlouvy dle čl. II je poskytovatel zpracovatelem osobních údajů. Zákazník může vystupovat vůči svým klientům v roli správce nebo zpracovatele.
4. Ke zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele docházet výlučně za účelem plnění povinností z této smlouvy dle čl. II, zejména za účelem uložení a zpracování dat.
5. Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro plnění povinností plynoucích z této smlouvy dle čl. II. Přitom nesmí porušit žádnou povinnost uloženou platnými právními předpisy.
6. Doba, po kterou bude Poskytovatel zpracovávat Osobní údaje, je stanovena dobou platnosti této smlouvy, případně dobou, kterou Poskytovateli ukládají zvláštní zákony. Jakmile dojde k ukončení platnosti této smlouvy anebo pomine-li zvláštními zákony stanovená lhůta pro ukládání nebo zpracování Osobních údajů, poskytovatel jednotlivé Osobní údaje podle pokynů zákazníka buď zlikviduje nebo je předá zákazníkovi.
7. Poskytovatel je povinen se při zpracování Osobních údajů řídit pokyny zákazníka. Poskytovatel je v případě nevhodnosti udělených pokynů povinen na tuto skutečnost neprodleně zákazníka upozornit a takové pokyny neplnit.
8. Poskytovatel je povinen informovat zákazníka o jakémkoli případě porušení zabezpečení osobních údajů, a to do 72 hodin od okamžiku, kdy se poskytovatel o takovém porušení dověděl.
9. Osoby, které jsou oprávněné nakládat s Osobními údaji jsou povinny zachovávat mlčenlivost. Poskytovatel přijme taková opatření, aby zabezpečil, že všichni jeho pracovníci a třetí osoby, které jsou se Poskytovatelem ve smluvním vztahu a kteří se mohou jménem Poskytovatele podílet na plnění předmětu této smlouvy, tedy mohou přijít do styku s Osobními údaji, budou smluvně vázáni povinností mlčenlivosti a srozumění s obsahem této smlouvy. Zákazník souhlasí se zapojením dalších zpracovatelů, poskytovatel zajistí, že tyto zpracovatelé se řídí těmito podmínkami ve stejném rozsahu.
10. Poskytovatel se zavazuje být zákazníkovi nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění zákazníkovi povinností reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III Nařízení.
11. Poskytovatel se zavazuje být zákazníkovi nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici.
12. Poskytovatel se zavazuje přijmout a dodržovat taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich neoprávněné změně, zničení, ztrátě, zpracování či zneužití. V této souvislosti se Poskytovatel zejména zavazuje, že přijme a bude dodržovat následující organizační a technická opatření:
  - a. přístup k Osobním údajům zpracovávaným na základě této Smlouvy o zpracování a používání systému pro automatizovaná zpracování Osobních údajů umožní pouze kompetentním osobám, které budou mít přístup k Osobním údajům na základě zvláštních uživatelských oprávnění;
  - b. bude používat odpovídající technické zařízení a programové vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům;
  - c. Osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na bezpečných serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, ke kterým budu mít přístup pouze kompetentní osoby;
  - d. dálkový přenos Osobních údajů bude probíhat pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
  - e. Osobní údaje na fyzických nosičích bude uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
  - f. zajistí integritu a nenarušenost osobních údajů, aby nedošlo k pozměnění osobních údajů;
  - g. pokud zpracovává osobní údaje více Správců, zajistí, že osobní údaje budou uchovávány odděleně od osobních údajů jiných správců;
  - h. dodržovat Nařízení, zejména čl. 32 a splňovat veškeré podmínky dle Nařízení.
13. Poskytovatel je povinen v souladu se Zákonem a Nařízením v dostatečném rozsahu dokumentovat technicko – organizační opatření přijatá a provedená k zajištění ochrany Osobních údajů a na požádání zákazníka mu takovou dokumentaci předložit k nahlédnutí.

- 
14. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi veškerou potřebnou součinnost při plnění povinností stanovených Nařízením a umožní mu audit nebo kontrolu zákonnosti zpracování Osobních údajů. Poskytovatel je povinen zákazníkovi doložit, že je schopen plnit své povinnosti stanovené touto smlouvou či Nařízením.

## Čl. IX. – Zvláštní ustanovení

1. Zákazník odpovídá za obsah aplikací běžících na serveru. Zákazník se zavazuje, že nebude na serveru provozovat a služby poskytovatele nezneužije k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s dobrými mravy, zvyklostmi, zásadami poctivého obchodního styku nebo by byly jinak v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, normami Evropských společenství či mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána. Zákazník se zavazuje, že prostřednictvím serveru nebude šířit nelegální obsah, zejména informace obsahující násilí v jakékoli podobě a jiné informace v rozporu s dobrými mravy.
2. Zákazník není oprávněn využívat služeb poskytovatele k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím služby, servery nebo infrastrukturu poskytovatele. Dále není oprávněn provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. útočil na servery (DoS), šířil viry, wormy, trojany, prováděl spoofing IP či ARP adres. Zákazník také výslovně prohlašuje, že nebude provozovat na serveru veřejně software pro sdílení dat typu P2P ani sdílet data v rámci P2P sítí.
3. Zákazník je povinen při své činnosti podle této smlouvy nezasahovat do práv třetích osob, tj. zejména chránit práva k nehmotným statkům.
4. Poskytovatel je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru a je oprávněn přerušit či omezit provoz serveru. O tom je provozovatel povinen zákazníka bezodkladně informovat.
5. Zákazník odpovídá provozovateli, jakož i třetím osobám za porušení povinností uvedených v tomto článku.
6. Poskytovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě a jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy, kterého se dopustí zákazník užíváním názvu domény, které jsou již chráněny jako obchodní firma, jako ochranná známka nebo jiným způsobem chráněny.

## Čl. X. – Náhrada škody

1. Smluvní strana, která poruší svou povinnost plynoucí z této smlouvy nebo z obecně závazných právních předpisů, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé straně, ledaže prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Nárok na náhradu škody není dotčen zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy.
2. Přerušeni či omezení poskytování služby z důvodů uvedených v této smlouvě se nepovažuje za vadné plnění poskytovatele vůči zákazníkovi.

## Čl. XI. – Řešení sporů

1. Pro řešení všech případných sporů jsou příslušné obecné soudy České republiky.
2. Před zahájením případného sporu před obecným soudem je zákazník, který je spotřebitelem, oprávněn v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zahájit mimosoudní řešení svého sporu, který se mu nepodařilo vyřešit napřímo. Věcně příslušným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů s Prodávajícím je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
3. Zákazník má v souladu s nařízením EU č. 524/2013 právo zahájit mimosoudní řešení spotřebitelského sporu také online, a to prostřednictvím ODR platformy pro řešení sporů on-line dostupné na internetových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Před přistoupením k řešení sporu jedním z výše uvedených způsobů doporučujeme nejdříve kontaktovat IGNUM, s.r.o. na emailové adrese [reklamace@ignum.cz](mailto:reklamace@ignum.cz) nebo telefonicky na +420.603 111 111.

---

## Čl. XII. – Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 18 měsíců ode dne prvního připsání Předplatného k provozu na zákaznický účet u poskytovatele. Pokud zákazník doplní Předplatné k provozu do 18 měsíců dne prvního připsání Předplatného k provozu na zákaznický účet u poskytovatele, smlouva se prodlouží na dobu dalších 18 měsíců ode dne doplnění Předplatného k provozu. Po každém následujícím doplnění Předplatného k provozu v době trvání smlouvy se smlouva prodlužuje vždy na dobu 18 měsíců od posledního doplnění Předplatného k provozu. Ve zvláštních případech, zejména při migraci webhostingu na WEBCLOUD.CZ, může být se zákazníkem sjednána jiná doba trvání smlouvy. Ukončením smlouvy zbývající Předplatné k provozu propadá ve prospěch poskytovatele a poskytovatel nevyplácí za nevyčerpané Předplatné k provozu jakoukoliv náhradu.
2. Služby v oblasti webhostingu jsou poskytovány na základě objednávky zákazníka, který poskytovateli poskytne kontaktní a fakturační údaje v rozsahu požadovaném poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu zákazníka (akceptací) se zněním návrhu smlouvy a to písemně či elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.
3. Poskytovatel je oprávněn měnit kdykoliv tyto Smluvní podmínky, ceník a jakož i další dokumenty vydané společností IGNUM v souvislosti s těmito Smluvními podmínkami s tím, že je povinen takovou změnu oznámit zákazníkovi přede dnem její účinnosti. Povinnost oznámit změnu je splněna zveřejněním nového znění Smluvních podmínek, změny cen na <http://www.webcloud.cz> určené všem zákazníkům. V případě, že zákazník po oznámení změny Smlouvu ve lhůtě deseti (10) dnů nevyhoví, platí, že dnem účinnosti změny Smluvních podmínek tuto změnu akceptoval. Změna Smluvních podmínek je účinná vždy uplynutím sedmého dne od provedení úpravy nebo stanoveným pozdějším datem, přičemž nová podoba Smluvních podmínek je přístupná na adrese [www.webcloud.cz](http://www.webcloud.cz).
4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
5. Právní vztahy smluvních stran, které vyplývají z této smlouvy a v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejícími předpisy.