

Smluvní podmínky poskytování e-mailových řešení na DOMENA.cz

platné od 28. 11. 2018

IGNUM, s.r.o., se sídlem Praha 3, Vinohradská 190

IČ: 26159708, DIČ: CZ26159708

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s. č.ú. 302205001/5500

Statutární orgán: Michal Filip – jednatel a Robert Prokeš – jednatel

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle C, vložka č. 75587

(dále jen „poskytovatel“)

Čl. I. – Předmět smlouvy

1. Poskytovatel bude poskytovat zákazníkovi služby
 - a) FlexiMail, tj. služby v oblasti mailhostingu, zejména zajistí pro zákazníka zřízení a provoz virtuálního mailového serveru na počítačové síti Internet. Provozem virtuálního mailového serveru se rozumí zajištění příjmu a odesílání emailových zpráv a zřízení a provoz sjednaného počtu e-mailových schránek, nebo
 - b) Office 365 Essentials, tj. služby zprostředkování licencí společnosti Microsoft k provozu cloudové emailové schránky a online aplikací (max. 300 licencí), nebo
 - c) Office 365 Premium, tj. služby zprostředkování licencí společnosti Microsoft k provozu cloudové emailové schránky a online aplikací včetně licencí pro instalaci aplikací do PC (max. 300 licencí), nebo
 - d) Exchange Online, tj. služby zprostředkování licencí společnosti Microsoft k provozu cloudové emailové schránky a online aplikace kalendář.
2. Zákazník za služby poskytované poskytovatelem zaplatí sjednanou cenu a dále poskytne poskytovateli potřebnou součinnost.
3. Licence služeb uvedených v bodech 1b), 1c) a 1d) jsou určeny výhradně pro využívání zákazníkem, kterému je služba zřízena a fakturována.

Čl. II. – Základní povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel zajistí nepřetržitý provoz virtuálního mailového serveru zákazníka dle čl. I., bod 1a), tj. zajistí příjem a odesílání emailových zpráv ze zřízených e-mailových schránek zákazníka a zajistí zákazníkovi přístup do těchto schránek. Poskytovatel je povinen zpřístupnit zákazníkovi tyto služby zpravidla do 24 hodin, nejpozději následující pracovní den od uhrazení nebo identifikace úhrady první výzvy k platbě za objednanou službu.
2. Poskytovatel zajistí kontaktní osobě zákazníka přístup do administračního rozhraní cloudových služeb společnosti Microsoft dle čl. I., bodů 1b), 1c) a 1d), kde zákazník provádí nastavení služeb v návaznosti na objednané licence. Poskytovatel je povinen předat tento administrační přístup zpravidla do 24 hodin, nejpozději následující pracovní den od uhrazení nebo identifikace úhrady první výzvy k platbě za objednané licence.
3. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování služeb dle této smlouvy poskytne poskytovateli bez zbytečného prodlení potřebnou součinnost, spočívající zejména

- v odevzdání potřebných údajů a podkladů, a v jejich případném doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu plnění této smlouvy vznikne.
4. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy správce počítačového systému zákazníka. Poskytovatel neodpovídá za přerušení poskytování služeb dle čl. I. 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.
 5. Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit provoz serveru, zejména z důvodu havárie a nutné údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle čl. I., bodu 1a) této smlouvy, tato doba nesmí být delší než 60 minut v jednom dni. Poskytovatel informuje zákazníka o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení provozu serveru s dostatečným předstihem s výjimkou havárií. Je-li provoz serveru přerušen na déle než 1 den v důsledku závady zaviněné poskytovatelem, snižuje se odměna poskytovatele o poměrnou část připadající na počet dní v měsíci, po které nebyl server v provozu.
 6. Poskytovatel neodpovídá za závady a škody vzniklé v důsledku přerušení nebo chybného poskytování cloudových služeb společností Microsoft dle čl. I., bodů 1b), 1c) a 1d).
 7. Zákazník má právo měnit kdykoli v průběhu trvání Smlouvy počet zprostředkovaných licencí služeb dle čl. I., odstavců 1b), 1c) a 1d) až do jejich maximálního počtu a kapacitu služby dle čl. I., odstavců 1a) až do její maximální výše. Požadavek na změnu počtu licencí se zadává formou objednávky na portálu domena.cz. Není-li tato funkce na portálu dostupná, zasílá zákazník tento požadavek na zákaznickou podporu Poskytovatele prostřednictvím autorizovaného požadavku. Poskytovatel zpracuje požadavek zpravidla do 24 hodin, nejpozději během následujícího pracovního dne.

Čl. III. – Cena za poskytování služeb a platební podmínky

1. Cena za zajištění služeb dle čl. I. se platí měsíčně dopředu. Aktuální výše ceny služeb je v elektronické podobě veřejně přístupná na <http://www.domena.cz> a dále je k nahlédnutí v sídle poskytovatele. Poskytovatel má právo změnit cenu služeb, tato změna má vliv na dosud neuhrazené objednávky a prodloužení služeb.
2. Zákazník uhradí cenu poskytovateli oproti vystaveným výzvám k platbě, znějícím na plnou částku ceny, přičemž první výzva k platbě bude vystavena v okamžiku uzavření smlouvy (objednávky učiněné zákazníkem). Další výzvy k platbě budou vystaveny a odeslány zákazníkovi zpravidla 14 dní před koncem předplaceného období, nejpozději 7 dní předem. Řádné účetní doklady budou vystaveny vždy po zaplacení výzvy k platbě.
3. Vystavené výzvy k platbě Poskytovatel zasílá zákazníkovi elektronicky, zároveň jsou dostupné na portálu domena.cz.
4. Dokud nebude první výzva k platbě uhrazena, Poskytovatel službu dle čl. I. nezřídí a zákazníkovi nevzniká právo službu využívat.
5. V případě prodloužení zákazníka s úhradou částek dle předchozích odstavců má Poskytovatel právo zákazníkovi omezit využívání služeb dle čl. I., zejména omezit příjem a odesílání e-mailových zpráv a ukládání dat v cloudu společnosti Microsoft.
6. Je-li zákazník v prodloužení s platbou ceny nebo její části déle než 15 dní pro služby dle čl. I., bodu 1a) nebo 30 dní pro služby dle čl. I, bodů 1b), 1c) a 1d), zákazníkovi zaniká právo k přístupu do rozhraní služeb a Poskytovateli zaniká povinnost službu provozovat dle čl. I., bodu 1a) nebo zprostředkovat provoz služby dle čl. I., bodů 1b), 1c) a 1d). Zákazník po zamezení přístupu do rozhraní

služeb již nemá právo na export dat a Poskytovatel má právo na jejich odstranění. V případě neuhrazení platby do 30 dnů po splatnosti tato smlouva bez dalšího zaniká. Povinnost zákazníka uhradit cenu za již poskytnuté služby trvá i nadále.

7. Zákazník může při využívání služeb dle čl. I., bodů 1b), 1c) a 1d) měnit počet zprostředkovaných licencí a u služby dle čl. I., odstavců 1a) kapacitu schránky. Poskytovatel v takovém případě zajistí finanční vypořádání změny nejpozději v momentě nejbližší fakturace. Pro výpočet finančního vypořádání se předpokládá, že měsíc má 30 dní. Finanční vypořádání bude vypočítáno z odpovídajícího počtu dní využívání dotčených licencí. Poskytovatel má právo v případě navýšení hodnoty odebíraných služeb požadovat úhradu kladného rozdílu předem.

Čl. IV. – 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. Výjimkou jsou informace, které musí Poskytovatel sdělit společnosti Microsoft a CSP distributorovi, aby mohly být zřízeny a provozovány služby dle čl. I., odstavců 1b), 1c) a 1d).
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 čl. V., odstavci 6 této smlouvy a na případy, kdy má poskytovatel opačnou povinnost stanovenou zákonem, resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem.

Čl. V. – Zvláštní ustanovení

1. Zákazník odpovídá za obsah vytvářený, ukládaný a odesílaný pomocí služeb. Zákazník se zavazuje, že nezneužije služby k přenosům a ukládáním 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 služeb 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 k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat služby ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiné služby, servery nebo infrastrukturu poskytovatele nebo společnosti Microsoft. Dále není oprávněn provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva, např. šířil viry, wormy, trojany, provozoval phishing aj. Zákazník také výslovně prohlašuje, že nebude pomocí služeb provozovat 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 nemotným statkům.

4. Zákazník je povinen licencovat zakoupené produkty v souladu s licenční politikou výrobce (např. produkty Office 365 Essentials, Office 365 Premium, Exchange Online v souladu s licenčními podmínkami společnosti Microsoft).
5. Zákazník bere na vědomí, že společnost Microsoft smí kdykoli změnit své produkty nebo uvést jejich nové verze. Taková změna může obnášet odstranění některých dříve dostupných funkcí. Zároveň zákazník bere na vědomí, že společnost Microsoft smí jednostranně ukončit poskytování služeb dle čl. I., bodů 1b), 1c) a 1d) zákazníkovi. Poskytovatel nenes s touto změnou nebo ukončením služeb žádnou odpovědnost vůči zákazníkovi a společnost Microsoft neposkytuje zákazníkovi žádnou náhradu škody.
6. Poskytovatel je oprávněn v případě podezření týkajícího se porušení výše uvedených povinností provést kontrolu dat na serveru a je oprávněn přerušit či omezit provoz služby. O tom je provozovatel povinen zákazníka bezodkladně informovat.
7. Zákazník odpovídá provozovateli, jakož i třetím osobám za porušení povinností uvedených v tomto článku.
8. 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.
9. V případě, že poskytovatel pro zákazníka zajišťuje registraci doménového jména, zákazník se zavazuje plnit všechny povinnosti vyplývající z příslušných smluv a všeobecných podmínek upravujících registraci a správu doménových jmen.

Čl. VI. – 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. Přerušování či omezení poskytování služby z důvodů uvedených v této smlouvě se nepovažuje za vadné plnění Poskytovatele vůči zákazníkovi.

Čl. VII. – 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).
3. Zákazník má v souladu s nařízením EU č. 524/2013 právo zahájit mimosoudní řešení spotřebitelského sporu také on-line, 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 e-mailové adrese reklamace@ignum.cz nebo telefonicky na čísle +420.603 111 111.

Čl. VIII. – Závěrečná ustanovení

1. Smlouva mezi zákazníkem a Poskytovatelem nabývá platnosti a účinnosti dnem zaslání objednávky služeb dle čl. I. zákazníkem. Zákazník odesláním objednávky zároveň vyjadřuje souhlas s těmito Smluvními podmínkami.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možno vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 1 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Smluvní podmínky jsou závazné v aktuálním znění a jsou přístupné na portálu domena.cz. Změna těchto podmínek je prováděna jejich zveřejněním v nové podobě.
4. Služby 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 elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.
5. 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.
6. 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.