

## Všeobecné obchodné podmienky poskytovania služieb webhostingu a ďalších súvisiacich služieb

### Úvodné ustanovenia

Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") upravujú vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán - spoločnosti KIOS, a.s., so sídlom Radlinského 40a, 921 01 Piešťany, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, odd.: Sa, vložka č. 10642/T (ďalej len „Poskytovateľ“) a fyzickej alebo právnickej osoby ako objednávateľa (ďalej len "Používateľ"). Zmluvné strany vstupujú do zmluvného vzťahu, ktorý sa týka poskytovania webhostingových služieb a služieb elektronickej pošty na vytvorenom doménovom hostiteľskom serveri Poskytovateľa Používateľovi a/alebo sprostredkovania registrácie doménových mien druhej úrovne (ďalej jednotlivo tiež len ako „Služba“ alebo spolu ako „Služby“) zo strany Poskytovateľa pre Používateľa. Tieto VOP, ako aj práva a povinnosti vzniknuté na ich základe alebo v súvislosti s nimi, sa riadia slovenským právom, konkrétne obchodným zákonníkom.

### Popis služieb

- **Webhosting** - je služba, ktorá Používateľovi umožňuje umiestniť a prevádzkovať domény spolu s priestorom na doménovom hostiteľskom serveri Poskytovateľa. Server Poskytovateľa je umiestnený v dátovom centre tretej osoby.
- **Virtuálny server hosting** - je služba, ktorú Používateľovi umožňuje umiestniť a prevádzkovať domény spolu s priestorom na samostatnom virtuálnom serveri, ktorý nie je zdieľaný s iným Používateľom. Konfigurácia virtuálneho servera presne zodpovedá požiadavkám prevádzkovaného systému. Konfiguráciu virtuálneho servera je možné v budúcnosti meniť na základe aktuálnych požiadaviek zákazníka. Server Poskytovateľa je umiestnený v dátovom centre tretej osoby.

V cene Virtuálneho serveru hostingu nie je zahrnutá správa serveru, poradenstvo, inštalácia, aktualizácia a konfigurácia softvéru. Tieto služby sú vykonávané formou platenej práce technika Poskytovateľa.

- **Elektronická pošta** - je služba spočívajúca v umožnení Používateľovi vytvoriť určitý počet emailových schránok, aliasov, ako aj doménového koša, presmerovanie elektronickej pošty a prístup k elektronickej pošte prostredníctvom web rozhrania, protokolu POP3 alebo IMAP.
- **Registrácia domén** - druhej úrovne sa rozumie služba Poskytovateľa spočívajúca vo vykonaní úkonov smerujúcich k získaniu vlastníckeho práva alebo používateľského práva k doménovému menu (ďalej len ako „Doména“) pre Používateľa (registrácia domény v mene a na účet Používateľa alebo v mene a na účet Poskytovateľa s prednostným užívacím právom pre Používateľa).
- **ADSL** - jedna z technológií xDSL, ktoré slúžia na vysokorychlostný prenos dát, pričom využíva káble telefónnej siete.

### Práva a povinnosti zmluvných strán

Poskytovateľ garantuje nepretržité poskytovanie Služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje oznámiť Používateľovi plánovaný výpadok Služieb bez zbytočného odkladu najmenej však 24 hodín vopred. Poskytovateľ nenesie zodpovednosť za prerušenie poskytovania Služieb Používateľovi v prípade, že si Používateľ poruchu spôsobil sám, v prípade zásahu tretích osôb či vyššej moci (povodeň, požiar, vietor,

vojna, zemetrasenie a pod.) alebo v prípade poruchy na zariadení tretích dodávateľov (hlavne rozsiahly a dlhodobý výpadok dodávky elektriny, telekomunikačného spojenia atď.), pokiaľ týmito skutočnosťami preukázateľne nebolo možné zabrániť alebo neboli spôsobené nedbalosťou Poskytovateľa alebo boli spôsobené neodvratiteľnou udalosťou nemajúcou pôvod v prevádzke Služby.

Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť poruchy, ktoré neboli spôsobené Používateľom alebo osobou, ktorej Používateľ dal oprávnenia.

Pokiaľ Poskytovateľ odstraňuje poruchu, ktorú si Používateľ spôsobil svojim konaním, je takýto zásah spoplatnený podľa aktuálneho cenníka práce technika.

Poskytovateľ je oprávnený:

- uskutočniť krátkodobé prerušenie v poskytovaní Služieb na nevyhnutne dlhú dobu za účelom údržby a prípadných opráv svojich zariadení,
- pozastaviť alebo obmedziť poskytovanie Služieb, pokiaľ je poskytovanie Služieb znemožnené alebo obmedzené objektívne neodvratiteľnou udalosťou, ktorú nemohla predvídať alebo jej zabrániť (hlavne vyššia moc a podobné okolnosti vylučujúce zodpovednosť v zmysle obchodného zákonníka),

Porušenie dostupnosti nenastáva ak Poskytovateľ včas oznámil výpadok. Plánovaná odstávka Služby prebieha každý tretí štvrtok v danom kalendárnom mesiaci v čase od 01:00 hod. do 04:00 hod.

Používateľ nemá právo zamedziť vykonaniu plánovanej odstávky. Poskytovateľ sa zaväzuje, že čas a postup plánovanej odstávky bude voliť tak, aby v maximálnej miere znížil dopad na poskytované Služby.

Poskytovateľ nezodpovedá za škody alebo ušlý zisk, ktorý vznikol používaním Služieb. Poskytovateľ nezodpovedá za obsah informácií prenášaných Používateľom ako ani za využívanie Služieb Používateľom v rozpore s platnými právnymi predpismi SR.

Používateľ je povinný Služby používať len spôsobom, ktorý je v súlade s VOP a s prípadnými pokynmi Poskytovateľa.

Používateľ nesmie prevádzkovať v rámci Služieb obsah, ktorý je v rozpore:

- s právnym poriadkom Slovenskej republiky
- s normami príslušných orgánov Európskej únie, Európskych spoločenstiev, Európskeho hospodárskeho spoločenstva, pokiaľ sa na základe prístupu Slovenskej republiky k Európskej únii priamo aplikujú tiež na teritórium Slovenskej republiky,
- s medzinárodnou Zmluvou, ktorou je Slovenská republika viazaná a ktorá bola publikovaná v Zbierke zákonov alebo v Zbierke medzinárodných zmlúv,
- s dobrými mravmi
- so zásadami poctivého obchodného styku
- so zvyklosťami alebo s rozhodnutím súdu alebo právnymi obyčajmi daného jazykového teritória.

Poskytovateľ je oprávnený dočasne prerušiť či obmedziť poskytovanie Služieb v nevyhnutnom rozsahu bez predchádzajúceho upozornenia Používateľa, ak sú Služby využívané v rozpore s týmito VOP a ak tým dochádza k ohrozeniu funkcie zariadenia Poskytovateľa alebo tretích subjektov.

Používateľ nesie zodpovednosť za ním vložené dáta v rámci používania Služieb a je v primeranom rozsahu nositeľom alebo vykonávateľom autorských práv k svojim dátam.

Používateľ sa zaväzuje písomne oznámiť Poskytovateľovi všetky zmeny svojich identifikačných, fakturačných a kontaktných údajov poskytnutých pri podpise Zmluvy do 10 dní od okamihu, keď zmena nastala. V prípade nesplnenia tejto povinnosti nesie Používateľ zodpovednosť za vzniknutú škodu.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Službu s definovanou hodnotou úrovne služieb ( ďalej len „SLA“) 99,8% na mesačnej báze.

Poskytovateľ zodpovedá za dodržanie hodnôt garantovaných parametrov SLA. Ak nesplní túto povinnosť, je povinný dohodnutou formou poskytnúť Užívateľovi zľavu z ceny. Zľava z ceny za nedodržanie hodnôt garantovaných parametrov tejto SLA, bude uplatňovaná vždy za sledované fakturačné obdobie v danom kalendárnom mesiaci.

Pre výpočet sa za základ výpočtu stanovuje cena príslušnej služby. V prípade, ak bude súčet zliav väčší ako 100%, má Účastník právo len na zľavu 100%. Vypočítaná zľava nad 100% sa neprenáša do nasledovných fakturačných období.

SLA	Hodnota	Zľava z mesačného poplatku
	Doba vyriešenia ≤ 12 hodín	Žiadna – dodržaná Doba vyriešenia
Doba vyriešenia > 12 hodín	1% z mesačného poplatku za každú začatú hodinu nad garantovanú dobu odstránenia Incidentu - poruchy	
Dostupnosť služby (DS) ≥ 99.70%	Žiadna – dodržaná Dostupnosť služby (DS)	
95.0 % ≤ DS < 99.80%	15% zľava z mesačného poplatku	
90.0% ≤ DS < 95.0%	45% zľava z mesačného poplatku	
DS < 90.0 %	90% zľava z mesačného poplatku	

#### **Výpočet dostupnosti služby**

1. Dostupnosť služby (DS) je vyjadrená v % a vypočíta sa podľa vzorca:

$$DS = \frac{(T_S - T_N)}{(T_S)} \square 100\%$$

kde  $T_S$  – dohodnutý čas prevádzky služby v mesiaci v minútach  $T_N$

– súčet všetkých výpadkov služby v mesiaci v minútach

2. do  $T_N$  sa nezapočítava:

- doba ohlásených plánovaných odstávok
- doba ohlásených neplánovaných odstávok
- doba merania
- dočasné prerušenie poskytovania služby na žiadosť Účastníka
- dočasné prerušenie poskytovania služby z dôvodu zmeny prevádzkových parametrov Služby na žiadosť Účastníka
- spôsobené výpadkom elektrického napájania na strane Účastníka neposkytnutie súčinnosti zo strany Účastníka pri Incidente
- prerušenie z dôvodu nepredvídateľných a neodvrátiteľných udalostí (Vis Major)

Zmeny parametrov Služieb sú dovolené iba na základe Objednávky Používateľa akceptovanej Poskytovateľom. Poskytovateľ sa zaväzuje, že bez závažného dôvodu nezamietne akceptáciu Objednávky Používateľa na zmenu parametrov Služieb okrem prípadu, keď by zmena parametrov Služieb mala za následok zníženie ceny Služieb o viac ako 30%, v takomto prípade je Poskytovateľ oprávnený akceptáciu Objednávky zamietnuť.

### **Platobné podmienky**

Webhostingové služby sa uhrádzajú mesačne, štvrťročne, polročne, ročne, prípadne na viac rokov dopredu. Poplatok za registráciu domény sa uhrádza raz za rok, prípadne podľa podmienok registrácie daného doménového mena.

Splatnosť všetkých faktúr - daňových dokladov vystavených Poskytovateľom je 14 dní odo dňa ich doručenia odberateľovi.

V prípade omeškania s uhradením zmluvného poplatku viac ako 10 dní odo dňa splatnosti poplatku a/alebo iného finančného záväzku, Poskytovateľ je oprávnený pozastaviť poskytovanie Služieb a znemožniť prístup ku Službe až do úplného uhradenia poplatku a/alebo iného finančného záväzku s právom účtovať si úroky vo výške 0,05 % za omeškanie platby a poplatok za opätovnú aktiváciu Služieb. Poskytovateľ je v takomto prípade oprávnený deaktivovať aj Služby pre dlžného Používateľa, ktoré sú upravené inou zmluvou o poskytovaní Služieb.

V prípade, že je vystavená faktúra za prevádzku domény viac ako 14 dní po dátume splatnosti a Objednávateľ ju napriek opakovanej neuhradí, Poskytovateľ má právo zmazať zo svojho servera všetky dáta týkajúce sa Používateľovej domény.

Poskytovateľ má právo v prípade neuhradenia poplatku za predĺženie registrácie domény v lehote do 14 dní po dátume expirácie domény zrušiť poskytovanie webhostingových služieb, ktoré boli k tejto doméne zriadené, bez nároku Používateľa na vrátenie alikvotnej čiastky za predplatené webhostingové služby.

Poskytovateľ má právo upraviť ceny o mieru ročnej inflácie za predchádzajúci rok, vyhlásenej Štatistickým úradom SR, a to jedenkrát ročne. Zmena ceny je účinná od prvého dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci zverejnenia výšky miery ročnej inflácie Štatistickým úradom SR (mesiac január), pričom zvýšenie cien sa môže týkať len výkonov poskytnutých po dni účinnosti tejto zmeny.

Poskytovateľ **oznámi** túto zmenu (vrátane upravenej ceny) Objednávateľovi písomne (e-mailom). Poskytovateľ je oprávnený uplatniť túto inflačnú doložku najneskôr do **troch** mesiacov odo dňa zverejnenia ročnej miery inflácie Štatistickým úradom SR, inak jeho právo zanikne. Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie služieb, pokiaľ od Objednávateľa neobdrží celú platbu podľa vystavenej faktúry.

### **Ochrana dôverných informácií**

Každá zo zmluvných strán je povinná udržiavať v tajnosti voči tretím stranám údaje, ktoré sa dozvedela v rámci Zmluvy (napr. dátové médiá, záznamy, dokumenty, výsledky meraní, vzorky a akýkoľvek druh informácií získaných ústnou alebo písomnou formou). Pre účely tohto ustanovenia nie sú zamestnanci, iní spolupracovníci a poradcovia ktorejkoľvek zo zmluvných strán, ktorí používajú informácie určené pre činnosti súvisiace s plnením predmetu Zmluvy považovaní za tretiu stranu. Každá zo zmluvných strán sa zaväzuje pokiaľ ešte podobné zmluvné ustanovenia neexistujú, svojich zamestnancov ich spolupracovníkov a poradcov, rovnako ako ovládajúce a ovládané spoločnosti zaviazat' k zachovávaniu diskretnosti tak, ako je stanovené príslušnými ustanoveniami Zmluvy.

Povinnosť zachovávať diskretnosť neplatí, pokiaľ príslušné informácie boli v okamihu ich oznámenia druhej strane:

- už verejne dostupné alebo známe,
- známe oslovenej zmluvnej strane alebo boli tejto zmluvnej strane neskôr oznámené treťou stranou bez akéhokoľvek záväzku diskretnosti,
- s ohľadom na zákonné požiadavky ich musí oslovená zmluvná strana zverejniť. V takomto prípade je oslovená zmluvná strana pred zverejnením takýchto dôverných informácií povinná bez zbytočného odkladu informovať druhú stranu o svojej povinnosti a dohodnúť sa na ďalšom postupe,
- oslovenou stranou získané alebo budú nezávisle získané touto zmluvnou stranou v budúcnosti.

### **Záverečné ustanovenia**

Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu VOP kedykoľvek. Používateľ musí byť o tejto zmene informovaný najneskôr 30 dní pred platnosťou nových VOP.

Všetky zmluvy, ako aj iné dohody, ktorých predmetom je poskytovanie Služieb zo strany Poskytovateľa a ktoré boli uzatvorené pred účinnosťou týchto VOP a spravovali sa doterajšími VOP, sa od dátumu platnosti a účinnosti týchto VOP riadia týmito VOP a považujú sa za zmluvy podľa týchto VOP.

VOP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom **17.01.2023**. Týmto dňom sa ruší platnosť predchádzajúcich VOP.

KIOS, a.s., Piešťany 17.01.2023