

# Smluvní podmínky hostingových služeb KETNET

Děkujeme Vám, že jste se rozhodli využívat naše hostingové služby. Užíváním hostingových služeb přijímáte tyto smluvní podmínky. Pokud jsou tyto smluvní podmínky v rozporu s jinými rozšiřujícími smluvními podmínkami, pak je třeba řídit se rozšiřujícími smluvními podmínkami.

Tyto smluvní podmínky jsou dohodou o využívání hostingových služeb (dále jen Dohoda) mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.

Poskytovatelem je:

KETNET s.r.o.

Se sídlem Vilémovská 1602, 347 01 Tachov

IČ: 26330326

DIČ: CZ26330326

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku, vedeném krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 13484.

Zákazníkem je právnická nebo fyzická osoba, které KETNET s.r.o. poskytuje hostingové služby na základě smlouvy uzavřené v souladu s těmito Smluvními podmínkami.

## 1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Smluvní podmínky hostingových služeb KETNET (dále jen "Podmínky HS") jsou součástí „Všeobecných smluvních podmínek Webových služeb společnosti KETNET s.r.o.“ (dále jen "VOP").
- 1.2. Použití těchto Podmínek HS má přednost před použitím VOP.
- 1.3. Mezi hostingové služby se řadí webhosting a mailhosting.
- 1.4. Webhosting je poskytnutí prostoru na serverech Poskytovatele pro provoz WWW stránek na doméně 2. nebo 3. úrovně, s podporou Mailhostingu pro doménu, a databází.
- 1.5. Mailhosting je poskytnutí prostoru na serverech Poskytovatele pro provoz e-mailových schránek pro doménu.
- 1.6. Smluvní vztah trvá i poté, co Zákazník přestěhuje své aplikace, WWW stránky a další data k jinému poskytovateli a přestane služby Poskytovatele využívat. Zákazník musí v takovém případě službu řádně vypovědět a to odesláním písemné výpovědi z e-mailové adresy Zákazníka na e-mailovou adresu Poskytovatele. Zákazník je povinen svou výpověď na žádost Poskytovatele řádně autorizovat například vyplněním formuláře s úředně ověřeným podpisem. Zánik smluvního vztahu je definován v odstavci VIII. těchto smluvních podmínek.
- 1.7. Přístupové údaje (přihlašovací jména a hesla k e-mailovým a ftp účtům) jsou při zřízení služby zasílány na e-mailovou adresu Zákazníka, uvedenou u služby v údajích o Zákazníkovi. Při zapomenutí hesla není možné heslo Zákazníkovi znovu zaslat,

protože si je Poskytovatel z bezpečnostních důvodů ve svých databázích neviduje. V takovém případě Zákazník získá od Poskytovatele nové heslo.

## 2. Webhosting

- 2.1. Webhosting zahrnuje provoz WWW stránek pro doménu 2. nebo 3. úrovně na serveru Poskytovatele. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na WWW serveru, na který je možné umístit své WWW stránky. Server běží na operačním systému Linux, je možné využít technologii PHP.
- 2.2. Webhosting zahrnuje též možnost objednat si jednu nebo více databází. Jejich počet a typ není omezen, je však omezen celkový obsazený prostor.
- 2.3. V závislosti na technických požadavcích na provoz PHP skriptů a databází může Poskytovatel Zákazníkovi doúčtovat další pravidelné nebo jednorázové poplatky o jejich výši bude Zákazník vždy předem informován.
- 2.4. Webhostingové služby jsou provozovány na sdílených serverech, tj. na takových, kde se nachází zároveň služby pro více zákazníků. Může tak docházet ke zhoršení dostupnosti a rychlosti služeb z důvodu většího vytížení serveru jinými zákazníky. Provozovatel rychlost webhostingových služeb nijak negarantuje. Jestliže má zákazník vyšší požadavky, doporučuje se přejít na vyšší variantu hostingových služeb – Garantovaný webhosting nebo serverhousing. Tyto Smluvní podmínky se na tyto vyšší varianty hostingových služeb nevztahují.
- 2.5. Prostor pro WWW stránky je omezený pouze kapacitou smlouveného Webhostingu. Smí být však využit pouze pro umístění dat, která nejsou v rozporu s kapitolou „Vyloučení z provozu“ všeobecných smluvních podmínek.
- 2.6. V prostoru daného webu smí být uloženy pouze soubory, které jsou potřebné k provozu webu a prezentaci dat a směřuje na ně z tohoto webu odkaz. Webhosting neslouží jako zálohovací či odkládací prostor, ale pouze pro provoz veřejných WWW prezentací. Celý web musí být umístěn a provozován ze serverů Poskytovatele, webhosting nelze použít např. jen jako úložiště pro soubory ke stažení. Soubory, jejichž umístění v prostoru webu není dle názoru Poskytovatele opodstatněné, je Poskytovatel oprávněn smazat.
- 2.7. Podrobnosti, technické specifikace a konkrétní omezení Webhostingových služeb poskytne Zákazníkovi Poskytovatel na vyžádání.
- 2.8. Data webhostingů jsou zálohována 1x denně. Tyto zálohy slouží k obnově dat v případě poruchy serveru, na kterém jsou služby provozovány. Jestliže Zákazník požaduje obnovu dat ze zálohy v případě, že ztráta dat nebyla způsobena Poskytovatelem či poruchou jeho technologie, může být taková obnova zpoplatněna. O případném zpoplatnění obnovy dat Poskytovatel informuje Zákazníka před provedením obnovy dat.
- 2.9. Zákazník si může sjednat u Poskytovatele službu rychlé obnovy dat, kdy má za měsíční poplatek zajištěnou rychlou a bezplatnou obnovu dat 4x měsíčně.
- 2.10. K webhostingu je poskytována zákaznická podpora pouze e-mailovou komunikací, použitím kontaktního formuláře na stránkách Poskytovatele, a to v době uvedené na

internetových stránkách Poskytovatele v sekci Kontakt. Mimo tuto dobu je poskytován pouze technický dohled a řešení poruch služeb.

- 2.11. V případě překročení limitu obsazeného prostoru je Zákazník Poskytovatelem vyzván k napravení situace. Zákazník je povinen velikost obsazeného prostoru snížit nebo se s Poskytovatelem dohodnout na podmínkách navýšení tohoto prostoru. Jestliže Zákazník nadále překračuje povolené limity, je Poskytovatel oprávněn službu pozastavit.
- 2.12. Z webhostingu je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně. Při překročení tohoto limitu je odeslání odmítnuto a zprávy jsou zahozeny.
- 2.13. Z webhostingu není povoleno odesílání e-mailových zpráv přímo přes SMTP protokol (spojení z PHP skriptu na port 25), je nutné používat funkci mail() v PHP. Výjimkou jsou weby postavené na Redakčním systému Poskytovatele.

### **3. Mailhosting**

- 3.1. Mailhosting umožňuje provoz e-mailových služeb pro příslušnou doménu. Zákazníkovi je vyhrazen prostor na e-mailovém serveru, na kterém může Poskytovatel Zákazníkovi vytvářet jednotlivé e-mailové schránky. Zákazník k těmto e-mailovým schránkám může přistupovat pomocí protokolů POP3 a IMAP a dále může odesílat e-maily protokolem SMTP. Počet e-mailových schránek není omezen, je však omezen celkový prostor, který je e-maily obsazen.
- 3.2. V případě překročení limitu obsazeného prostoru u e-mailových služeb není Zákazníkovi umožněn příjem dalších e-mailových zpráv (zprávy jsou e-mailovým serverem odmítány).
- 3.3. Mailhosting, Webhosting a SMTP servery Poskytovatele je zakázáno využívat k hromadnému rozesílání jakýchkoliv e-mailových zpráv (např. newslettery) bez ohledu na to, zda jsou nebo nejsou vyžádané (nelze odesílat ani vyžádané newslettery apod.).
- 3.4. Přes SMTP server Poskytovatele je povoleno odeslat nejvýše 500 e-mailových zpráv denně. Při překročení tohoto limitu je odeslání dalších zpráv odmítnuto.
- 3.5. Omezení odesílání zpráv z Mailhostingu a přes SMTP server je možné Zákazníkovi po dohodě s Poskytovatelem navýšit. Oprávněnost tohoto požadavku je na posouzení Poskytovatele.
- 3.6. Poskytovatel neručí za případné škody způsobené nemožností odeslání e-mailových zpráv po překročení stanovených limitů.
- 3.7. Pokud Zákazník provádí hromadné rozesílání e-mailových zpráv, je povinen si při tom počínat tak, aby co nejméně zatěžoval cílové e-mailové servery např. rozprostřením rozesílání v čase po rozumně malých dávkách. Je zakázáno provést hromadné rozesílání jednou velkou dávkou.
- 3.8. Pokud Zákazník rozesílá e-mailové zprávy v rozporu s těmito pravidly nebo nedoloží Poskytovateli požadované informace, je Poskytovatel oprávněn odesílání e-mailových zpráv Zákazníkovi zcela zablokovat.

## 4. Závazky

- 4.1. Hostingové služby jsou určeny výhradně pro užití Zákazníkem. Zákazník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele umožnit jejich užití třetím osobám. V případě, že Zákazník poruší tuto povinnost a třetí osoba způsobí Poskytovateli škodu, zavazuje se Zákazník tuto škodu Poskytovateli nahradit.
- 4.2. Zákazník nesmí Hostingové služby užívat způsobem, který by nepřiměřeně omezoval v užívání Hostingových služeb další zákazníky Poskytovatele či jinak nepřiměřeně omezoval Poskytovatele.
- 4.3. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za obsah informací ukládaných Zákazníkem. Zákazník bere dále na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za protiprávní úkony Zákazníka v souvislosti s užíváním Hostingových služeb (porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě, autorských práv) a že Poskytovatel je případně povinen odstranit protiprávní informace uložené Zákazníkem či jinými osobami dozvůli se o jejich protiprávnosti.
- 4.4. Zákazník nesmí v prostřednictvím Hostingových služeb ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací, jejichž obsah je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice, a to zejména obsah, jehož zpřístupnění veřejnosti:
  - 4.4.1. zasahuje do autorských práv či práv souvisejících s právem autorským třetích osob, např. neoprávněně zpřístupňované počítačové programy (včetně počítačových her), nástroje neoprávněně modifikující počítačové programy (tzv. cracky) atp.,
  - 4.4.2. porušuje právní normy upravující nakládání s pornografickými materiály,
  - 4.4.3. porušuje právní normy směřující k ochraně proti nenávisti k některému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků.
- 4.5. Zákazník nesmí prostřednictvím Hostingových služeb ukládat informace, které nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing).
- 4.6. Zákazník nesmí prostřednictvím Hostingových služeb šířit viry.
- 4.7. Nabyvatel nesmí při využívání Hostingových služeb používat mechanismy, nástroje, programové vybavení nebo postupy, které mají nebo by mohly mít negativní vliv na provoz zařízení Poskytovatele, bezpečnost internetu či uživatelů internetu. Nabyvatel nesmí Hostingové služby využívat tím způsobem, který by mohl vést k přetížení internetu nebo datové sítě Poskytovatele, mající za následek snížení rychlosti přenosu dat nebo částečný nebo úplný výpadek těchto sítí. Hostingové služby je možné využívat jen v souladu s jejich určením a v rozsahu, který je smluvený a který není na úkor práv ostatních uživatelů.
- 4.8. Zákazník dále nesmí v prostřednictvím Hostingových služeb umísťovat informace, které poškozují dobré jméno či oprávněné zájmy Poskytovatele a dále na své webové stránky umísťovat hypertextové odkazy na obsah, který poškozuje dobré jméno či oprávněné zájmy Poskytovatele.

- 4.9. Hostingové služby nesmí být využívány pro ukládání nebo přenos velkých souborů, popř. pro zpřístupňování těchto velkých souborů třetím osobám za účelem jejich stahování (vytváření jejich kopií) ze serveru, bez vztahu k webovým stránkám Zákazníka.
- 4.10. Zákazník se nesmí pokoušet proniknout na účty jiných uživatelů serveru Poskytovatele.
- 4.11. Pokud je Zákazník společnost poskytující úvěry, půjčky a hypotéky, je povinen vydokladovat Poskytovateli do 5 dnů od vyplnění objednávky platné povolení na provozování této činnosti na území České republiky. Potvrzení je možné zaslat na emailovou adresu Poskytovatele.

## **5. Vyúčtování a platby**

- 5.1. Provoz hostingových služeb se hradí formou předplatného podle předem stanovených podmínek mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 5.2. Po objednání služby vystaví Poskytovatel Zákazníkovi zálohovou fakturu na první předplatné období. Teprve po uhrazení této zálohové faktury zřídí Poskytovatel Zákazníkovi objednanou službu.
- 5.3. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi zálohovou fakturu (výzvu k platbě) na další období nejméně 10 dní před vypršením předplaceného období.

## **6. Změny varianty služby**

- 6.1. Zákazník může prostřednictvím e-mailové zprávy odeslané ze Zákazníkovi e-mailové adresy na e-mailovou adresu Poskytovatele zažádat o přechod na jinou variantu hostingových služeb, rozšíření datového prostoru či zřízení nebo zrušení e-mailové schránky nebo jiné příplatkové služby. Zákazník je povinen svou žádost na žádost Poskytovatele řádně autorizovat například vyplněním formuláře s úředně ověřeným podpisem. Zákazník v žádosti uvede, ke kterému dni žádá změnu provést. Pokud Zákazník datum požadované změny neuvede, provede ji Poskytovatel v nejbližším termínu, který si sám určí.
- 6.2. Jestliže se jedná o přechod na vyšší variantu služby či zřízení příplatkové služby, vystaví Poskytovatel Zákazníkovi fakturu na rozdíl částky, kterou se uhradí rozšíření služby do konce aktuálního předplatného období. V následné zálohové faktuře bude zahrnuta rozšířená služba na celé další předplatné období.
- 6.3. Jestliže se jedná o přechod na nižší variantu služby či o zrušení příplatkové služby, Poskytovatel Zákazníkovi nevrací rozdíl z částky zaplacené za aktuální předplatné období. Cena za službu bude snížena až na zálohové faktuře na další předplatné období.
- 6.4. Při ukončení provozování služby se Zákazníkovi částka za nevyužitou část předplaceného období nevrací.

## **7. Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky**

- 1.1. Poskytovatel garantuje dostupnost a funkčnost hostingových služeb. Jestliže je služba nedostupná z důvodu poruchy více než 5 minut v kalendářním měsíci, náleží Zákazníkovi kompenzace ve formě slevy 1% za každou další započatou hodinu nedostupnosti, nejvýše však částka odpovídající měsíčnímu (v případě měsíčního předplatného) nebo ročnímu (v případě ročního předplatného) poplatku za provoz služby. Tato sleva je poskytnuta v prvním měsíci následujícího předplatného období, které ještě nebylo Zákazníkem uhrazeno, popř. poskytnutím odpovídajícího počtu dní zdarma. Do doby nedostupnosti, za kterou náleží Zákazníkovi kompenzace dle druhé věty tohoto odstavce, se nezapočítává doba nedostupnosti systému během plánovaných odstávek.

## **8. Doba trvání smlouvy a její zánik**

- 8.1. Smlouva o poskytování placených hostingových služeb se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky volbou délky fakturačního období ze strany Zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání Smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou, jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby.
- 8.2. Smluvní strany mohou smluvní vztah ukončit vzájemnou dohodou nebo jednostrannou výpovědí. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## **9. Závěrečná ustanovení**

- 9.1. Tyto smluvní podmínky nabývají platnosti a účinnosti 25. 5. 2018