

Základní ustanovení

1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah mezi Provozovatelem internetových služeb a Zákazníkem.
2. **Provozovatelem** internetových služeb (dále jen „Služby“) je společnost POASS Technologies s.r.o. IČ 06400086, se sídlem Plemenářský podnik 189, Nemošice, Pardubice 53003, vedená u Krajského soudu v Hradci Králové v oddíle C, vložce 40198 (dále jen „POASS“)
3. **Zákazníkem** se stává svéprávná fyzická osoba nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře Smlouvu. K uzavření smlouvy dojde při registraci na stránkách „admin.poass.cz“ (nebo jiných stránkách společnosti POASS). Objednáním služby Zákazník projevuje souhlas s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami (VOP).
4. **Zákaznickým centrem** se rozumí stránky na adrese „admin.poass.cz“, kde může zákazník po přihlášení spravovat své služby u Provozovatele.
5. **Autorizací** se myslí prokázání totožnosti zákazníka, zejména prokázání se přihlašovacím jménem a heslem k Zákaznickému účtu, a tím také prokázání práva pro nakládání se zákaznickým účtem a službami, které jsou pod ním vedeny.
6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není oprávněn uzavírat smlouvu s Provozovatelem a objednávat služby nabízené Provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu k tomu třetí strana nedala předem písemný souhlas. Tento písemný souhlas může být kdykoliv Provozovatelem vyžádán a Zákazník je povinen jej neprodleně předložit, jinak je Provozovatel oprávněn objednanou službu zrušit.
7. Objednáním služby Zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění se Smlouvou, těmito VOP a všemi ostatními podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky Provozovatele. Zákazník i Provozovatel jsou povinni v průběhu trvání Smlouvy dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, tyto VOP a další podmínky v případě, že jsou součástí zákaznickem objednané služby.
8. Zákazník uzavřením Smlouvy rovněž prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby a z toho důvodu není v rámci poskytnuté služby oprávněn požadovat vrácení již uhrazené platby za některou z nabízených služeb s odůvodněním, že mu provedení služby nevyhovuje.
9. Zákazník v plné míře odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky Provozovateli, jiným uživatelům Služeb nebo jiným třetím osobám. Této odpovědnosti se nelze zprostit.
10. V případě, že Zákazník porušuje tyto VOP, je Provozovatel oprávněn pozastavit jeho Služby. Při zvlášť závažném porušení nebo opakovaném porušování těchto VOP je Provozovatel oprávněn službu zrušit.
11. **Pozastavením** služby se rozumí znefunkčnění dané Služby a/nebo zamezení přístupu k dané Službě. Zákazník současně nemá přístup ani k žádným datům (souborům, databázím), která je Službě patří, a lze je získat pouze prodloužením platnosti Služby nebo uhrazením poplatku za obnovu dat ze zálohy.
12. **Zrušením** služby se rozumí její pozastavení, ukončení a smazání dat této služby.

Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky

1. Provozovatel zajistí bezproblémový provoz služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím jsou služby provozovány.
2. Provozovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
3. Provozovatel je oprávněn provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést za účelem zajištění dalšího chodu služeb a serverů.
4. **Poruchou** se rozumí chyba v technických nebo softwarových prostředcích Provozovatele, která způsobuje úplnou nefunkčnost či nedostupnost služeb, následkem čehož je Zákazník nemůže v plné míře využívat. Za poruchu se nepovažuje plánovaná odstávka.
5. Provozovatel neručí za nefunkčnost či nedostupnost služby, která je zapříčiněna třetí stranou.
6. Provozovatel nenesе žádnou zodpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost systému, která byla způsobena technickým či jiným problémem na straně subdodavatele, poruchou či odstávkou v síti Internet mezi uživatelem a servery Provozovatele či vyšší mocí. Provozovatel nenesе zodpovědnost za nedostupnost služby v případě nefunkčnosti připojení uživatele k Internetu.
7. O poruchách, odstávkách a důležitých změnách je Provozovatel povinen informovat Zákazníka na svých WWW stránkách nebo e-mailem v rámci možností s dostatečným předstihem.
8. Zákazník nemá nárok na náhradu škody či dalších nákladů, vzniklých v souvislosti s nedostupností služby.
9. V případě nefunkčnosti či poruchy služby je Zákazník povinen závadu písemně (e-mailem, kontaktním formulářem) nebo telefonicky reklamovat a to nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.
10. Na případnou kompenzaci z důvodu poruchy služby nemá Zákazník nárok v případě, že z jeho strany nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované služby Provozovatelem, služba je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, nebo Zákazník písemně prokazatelným způsobem (e-mailem, kontaktním formulářem) neprovede reklamaci nefunkčnosti služby nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.
11. Provozovatel neručí vzhledem k povaze e-mailové komunikace za korektní doručování e-mailových zpráv ze svých serverů či na své servery a z/do své sítě a nenesе odpovědnost za případné škody způsobené nedoručenou či ztracenou e-mailovou zprávou.
12. Provozovatel neodpovídá za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové poruchy serveru či diskového pole (zejména porucha pevného disku).

Zákaznická podpora a komunikace se zákazníkem

1. Rozsah a podmínky poskytování zákaznické podpory jsou specifikovány v podmínkách jednotlivých služeb.
2. Při kontaktování zákaznické podpory může Provozovatel požadovat, aby se Zákazník prokázal přihlašovacími údaji do zákaznického účtu POASS či jinými identifikačními údaji pro tento účel

stanovené (autorizace). Pokud tak Zákazník neučiní, může Provozovatel poskytnutí podpory či provedení zásahu technika Provozovatele odmítnout.

3. V rámci zákaznické podpory poskytuje Provozovatel Zákazníkovi základní informace, návody a rady. Pokud Zákazník žádá po Provozovateli řešení problému, který vyžaduje zásah technika Provozovatele a který byl způsoben chybou na straně Zákazníka či následkem nesprávného užívání Služby, může Provozovatel po Zákazníkovi požadovat úhradu zásahu technika podle aktuálního ceníku.
4. Jestliže je u služby k dispozici podpora přes telefon, lze telefonem získávat pouze obecné informace a rady či řešit zjevné poruchy či nedostatky služby. Nelze však přes telefon žádat provedení úkonů, které vyžadují autorizaci zákazníka.

Vyúčtování a platby

1. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách Provozovatele „poass.cz“. Změny v ceníku Provozovatel nemusí oznamovat.
2. Faktury a zálohové faktury jsou Zákazníkovi zasílány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu, která je uvedena v zákaznickém účtu POASS Zákazníka. Účetní doklady nejsou poskytovány v papírové podobě, s čímž Zákazník výslovně souhlasí.
3. Faktury za jednorázové úkony techniků jsou splatné předem, případně do 30 dnů od (vystavení faktury / zaslání faktury Zákazníkovi).
4. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv zálohovou fakturu (výzvu k platbě) do konce předplaceného období dané služby, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.
5. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv fakturu do doby její splatnosti, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.
6. Jestliže je jakákoliv faktura či zálohová faktura nezaplacena ani 3 kalendářní dny po konci předplaceného období dané služby, tak je Provozovatel oprávněn službu zrušit. V takovém případě budou data Zákazníka nenávratně smazána. V případě, že zákazník bude chtít tato data získat zpět (pokud je bude mít Provozovatel k dispozici v záloze), případně službu obnovit, Provozovatel je oprávněn požadovat úhradu za tuto službu dle svého ceníku.
7. Službu, kterou Provozovatel nebo Zákazník vypověděl, může Provozovatel zcela zrušit hned po skončení předplaceného období či hned po termínu dohodnuté výpovědi.
8. Neuhrazení faktury či zálohové faktury nemá vliv na předplatné období. Zákazník je povinen uhradit provoz služby i za dobu, kdy byla Provozovatelem pozastavena.
9. Faktury a zálohové faktury se považují za uhrazené při splnění všech následujících podmínek:
 - a) platba je zaslána na správný účet Provozovatele
 - b) je poukázána přesná částka dle výzvy k platbě ve správné měně
 - c) při platbě je uveden správný variabilní symbol
 - d) platba je připsána na účet Provozovatele
 - e) platba je zpracována platebním systémem Provozovatele
10. Provozovatel neakceptuje písemná, faxová, e-mailová ani žádná jiná podobná potvrzení o zaplacení, pokud částka na účet Provozovatele ještě nedorazila.

11. Při mezinárodní platbě je Zákazník povinen uhradit veškeré poplatky spojené se zahraničním platebním stykem (nastavení poplatků „OUR“). V opačném případě provozovatel platbu neakceptuje a Zákazník je povinen dorovnat rozdíl tak, aby přišla Provozovateli částka v plně požadované výši.
12. Veškeré slevové kupóny, pokud není uvedeno jinak, nelze nijak kombinovat ani sčítat. Slevové kupóny nelze uplatňovat zpětně (po zaplacení objednávky).

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Provozovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě a jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy, kterého se dopustí Zákazník užíváním služeb.
2. Provozovatel neodpovídá za jakoukoli škodu či ztrátu, která byla nebo by mohla být Zákazníkovi způsobena v souvislosti s používáním služeb.
3. Provozovatel je oprávněn změnit parametry služeb a jejich variant. Je však povinen tyto změny předem oznámit Zákazníkovi formou informace na WWW stránkách Provozovatele nebo e-mailem.
4. Provozovatel není oprávněn zasahovat do dat vytvořených či umístěných Zákazníkem, není-li mezi nimi dohodnuto jinak. Tento zákaz neplatí v případě podezření týkajícího se porušení těchto smluvních podmínek a zneužití poskytované služby. O tom je Provozovatel povinen Zákazníka ihned informovat.
5. V případě, že Zákazník porušuje tyto Smluvní podmínky nebo jiná ujednání s Provozovatelem, je Provozovatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit a poskytovanou službu zrušit. V takovém případě budou data Zákazníka smazána nebo uložena na náhradním nosiči. V případě, že zákazník bude chtít tato data získat zpět, Provozovatel je oprávněn požadovat úhradu za tuto službu dle svého ceníku.

Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen používat služby podle manuálů, návodů a instrukcí dodaných Provozovatelem. Je také povinen v tomto smyslu proškolit všechny, kteří se na správě služeb podílejí.
2. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, jestliže k němu dojde.
3. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu všech přístupových údajů (přihlašovacího jména a hesla) všech uživatelů pro správu a užívání služeb a pro přístup do zákaznického účtu. Za jakékoliv škody, které vzniknou zneužitím systému cizí osobou, která k přístupu použije správné přihlašovací jméno a heslo, je odpovědný Zákazník.
4. Zákazník souhlasí s tím, že mu bude Provozovatel zasílat e-mailem informace o novinkách v nabídce služeb Provozovatele.
5. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o narušení chodu služeb a technických či softwarových prostředků, záměrně je přetěžovat, pokoušet se využívat služeb či systémů v rozporu s jeho účelem.

6. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které jsou v rozporu se zákony ČR či v rozporu s dobrými mravy, rozesílání nevyžádané pošty apod.
7. Zákazník je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
8. Zákazník ručí Provozovateli za správnost a úplnost údajů uvedených v registraci, ve všech objednávkových formulářích a dalších dokumentech. Zároveň je Zákazník povinen všechny změny ihned aktualizovat či nahlásit jejich změnu Provozovateli. Provozovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené v důsledku uvedení neplatných či neaktuálních údajů.

Vyloučení z provozu

1. Provozovatel může odmítnout poskytování služeb Zákazníkovi, jehož aktivita alespoň částečně spadá do některé z následujících kategorií nebo obsah, který poskytuje, ukládá, sdílí či stahuje, alespoň částečně spadá do některé z následujících kategorií:
 - je v rozporu s právním řádem České republiky či platnými mezinárodními úmluvami
 - je v rozporu s dobrými mravy
 - porušování autorských, patentových, průmyslových nebo jiných podobných práv
 - rozesílání nevyžádaných zpráv (spam)
 - přímé či nepřímé poškozování jakýchkoliv práv třetích osob
 - přetěžování infrastruktury nebo technických či softwarových prostředků Provozovatele či jiných stran
 - ohrožování soukromí nebo bezpečnosti jiných systémů či osob
2. Výše uvedené ustanovení se týká všeho, co se i částečně může zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž rozhodnutí o porušení tohoto odstavce ze strany Zákazníka je výhradně na uvážení Provozovatele.
3. Zákazník není oprávněn ukládat či sdílet programy nebo data (soubory), jichž není autorem a nemá k nakládání s nimi písemný souhlas jejich autora či vlastníka práv k nim. Poskytovatel je oprávněn si v případě podezření z porušování tohoto zákazu vyžádat od Zákazníka písemné potvrzení, že je oprávněn takto činit. Zákazník je povinen toto potvrzení Provozovateli dodat bez zbytečných odkladů. Jestliže Zákazník toto potvrzení nedodá, je Provozovatel oprávněn službu omezit, pozastavit či sporná data (soubory) smazat. Rozhodnutí o souladu využití služby a těchto smluvních podmínek je výhradně na uvážení Provozovatele.
4. Provozovatel je oprávněn zkoumat data (soubory) zákazníka, pokud pojme podezření, že jsou tato data (soubory) v rozporu s těmito podmínkami.
5. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou Provozovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám.
6. Provozovatel umožní umístění obsahu s erotickou a pornografickou tematikou na svých zařízeních pouze po předchozí dohodě mezi Zákazníkem a Provozovatelem. Bez této dohody je umístění, šíření a stahování takového obsahu zakázáno.
7. Provozovatel je oprávněn omezit provoz služby v případě, že Zákazník pro jejich provoz využívá nevhodné softwarové prostředky či nejsou vhodně nastavené (např. chyba ve skriptu, nevhodný algoritmus v programu, chybně nastavené databázové indexy apod.). Rozhodnutí o nevhodnosti je výhradně na uvážení Provozovatele.

Ochrana informací a ochrana osobních údajů

1. Provozovatel i Zákazník se zavazují k mlčenlivosti o skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem služeb.
2. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.
3. Poskytovatel je oprávněn sdělovat potřebné údaje třetím osobám pro potřeby poskytování licencí na provoz služeb; v takovém případě zákazník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje mohou být zpracovávány touto třetí stranou.
4. Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Provozovatelem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
5. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit jejich změně, ztrátě či zničení, neoprávněnému přenosu či jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití

Doba trvání dohody a její zánik

1. Dobu trvání dohody a její zánik upravují smluvní podmínky konkrétních služeb.
2. Zákazník – spotřebitel má v souladu s ust. § 1829 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Vzhledem k tomu, že Zákazník – spotřebitel výslovně požádal Provozovatele o započetí s poskytováním služeb před koncem lhůty pro odstoupení, bere na vědomí, že je povinen uhradit Provozovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Odstoupit může zákazník vyplněním příslušného formuláře v příslušné zákaznické sekci na internetových stránkách Provozovatele, nebo po sjednání pomocí e-mailové komunikace.
3. Při ukončení provozování služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené faktury a zálohové faktury s výjimkou zálohové faktury na předplatné období, které nenastalo.

Závěrečná ustanovení

1. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem.
2. S ohledem na to, že smluvní vztah je zakládán na delší dobu, a po tuto může dojít ke změnám na trhu či legislativě, vyhrazuje si Provozovatel ve smyslu § 1752 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, oprávnění tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit. Nové znění VOP zveřejní Provozovatel na svých WWW stránkách. Zákazník má právo změny VOP písemně odmítnout, a to nejpozději do dne, kdy nastane jejich účinnost. V případě, že Zákazník změny VOP v této době neodmítne, platí, že se smluvní vztah řídí novým zněním VOP. V případě, že Zákazník změny/nové úplné znění VOP odmítne, jsou Provozovatel i Zákazník oprávněni příslušný smluvní vztah předčasně ukončit, a to vzájemnou dohodou či výpovědí. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 2 měsíce od písemného oznámení o změně VOP druhé smluvní straně.
3. V případě, že jsou tyto VOP k dispozici pro Zákazníka ve více jazykových verzích, má přednost česká verze. Provozovatel v takovém případě neodpovídá za správnost takového překladu.
4. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1.1.2018.