

Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb

společnosti **AvalancheNet, s.r.o.**, IČ: 27127401, se sídlem Bořivojova 878/35, 130 00 Praha 3, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 98318 (dále jen „Poskytovatel“),

platné a účinné od 01.01.2011

Vydané v souladu s ustanovením §273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku.

Článek I. – Předmět Všeobecných obchodních podmínek

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují základní pravidla pro poskytování Služeb Poskytovatelem Objednateli.
- 1.2 VOP tvoří nedílnou součást Objednávky Služeb a jsou závazné pro veškerý obchodní styk mezi Poskytovatelem a Objednatelům týkající se předmětu těchto VOP. Odchylná písemná ujednání smluvních stran stanovená v jednotlivých dílech Objednávky mají v případě rozporu s ustanovením VOP přednost před těmito VOP.

Článek II. – Definice

- 2.1 „**Objednatel**“ – zákazník Poskytovatele, který se podpisem Objednávky zavazuje odebrat Služby;
- 2.2 „**Objednávka**“ – závazný písemný požadavek Objednatele na poskytnutí Služeb, který je Poskytovatelem písemně akceptován. Objednávkou se pro účely výkladu těchto VOP rozumí též přílohy a dodatky k Objednávce, není-li výslovně stanoveno jinak. Objednávka může být Objednatelům učiněna a Poskytovatelem akceptována rovněž elektronickou poštou nebo na základě objednávkou Služeb prostřednictvím internetového obchodu Poskytovatele. U Služeb, jejichž poskytování bylo zahájeno před datem účinnosti těchto VOP, se má za to, že k nim byla oboustranně odsouhlasena Objednatelům i Poskytovatelem taková Objednávka, která odpovídá rozsahu Služeb tak, jak jsou poskytovány k datu účinnosti těchto VOP;
- 2.3 „**Poskytovatel**“ – společnost AvalancheNet, s.r.o., IČ: 271 27 401, se sídlem Bořivojova 878/35, 130 00 Praha 3, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 98318; práva a povinnosti Poskytovatele může vykonávat kterákoliv ze společností v rámci skupiny RYANT. Za společnosti ve skupině RYANT se považují veškeré obchodní společnosti, které jsou propojeny osobami se společností RYANT, s.r.o., IČ 262 49 871, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 39800, ve smyslu §66a zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění;
- 2.4 „**Služby**“ – znamenají soubor činností dle specifikace stanovené v Článku III. těchto VOP a příslušné Objednávce;
- 2.5 „**Smlouva**“ – smluvní vztah mezi smluvními stranami vzniká:
 - a) buď podpisem Objednávky na Služby oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Podpisem Objednávky smluvní strany akceptují, že smluvní podmínky neupravené v Objednávce se řídí těmito VOP, které tvoří nedílnou součást Smlouvy,
 - b) nebo objednávkou prostřednictvím zprávy elektronické pošty zasláné Objednatelům Poskytovatelem nebo objednávkou v internetovém obchodu Poskytovatele, které Poskytovatel akceptoval;
- 2.6 „**Technické prostředky Poskytovatele**“ – je soubor technických, hardwarových a softwarových prostředků Poskytovatele, který tvoří technický nástroj Poskytovatele pro poskytování Služeb.
- 2.7 „**Technická podpora**“ – je soubor činností, které provádí Poskytovatel buď v rámci zachování a zvyšování kvality Služeb samostatně a činností, které provádí na žádost Objednatele. Technická podpora je poskytována na třech úrovních:
 - 2.7.1 „1st level support“ – první úroveň podpory – je podpora pro takové technické úkony, jejichž provedení lze realizovat pomocí administrativního rozhraní. Požaduje-li Objednatel provedení takového úkonu po Poskytovateli, je každý úkon provedený Poskytovatelem na základě takové žádosti považován za nadstandardní, a jako takový je zpoplatněn v souladu s platným ceníkem Poskytovatele.
 - 2.7.2 „2nd level support“ – druhá úroveň podpory – je podpora při nastavování a změnách nastavení Služeb, které nelze provést pomocí administrativního rozhraní, a drobných úpravách a opravách. Tyto úkony realizuje Poskytovatel převážně v Ceně Služeb s výjimkou případů, kdy provedení úkonu vyžaduje Objednatel a lze očekávat, že daný úkon kvalitu či rozsah Služeb významně změní.
 - 2.7.3 „3rd level support“ – třetí úroveň podpory – je realizována oddělením vývoje na straně Poskytovatele, jelikož úkony na této úrovni podpory vyžadují nejvyšší stupeň odbornosti. Tento typ podpory je součástí Ceny, pokud se jedná o odstranění skrytých vad Služeb a složitějších nastavení. Třetí úroveň podpory je nad rámec Ceny zpoplatněna tehdy, když se jedná o zákazníkům objednané rozšíření Služeb vyžadující další vývoj Technických prostředků Poskytovatele, a to dle skutečně odpracovaného času na základě platného ceníku Poskytovatele.
- 2.8 „**Data Objednatele**“ jsou veškeré elektronické informace uložené na Technických prostředcích Poskytovatele v důsledku činnosti Objednatele, tj. veškeré elektronické informace, které na Technické prostředky Poskytovatele neuložil Poskytovatel. Na tyto informace se vztahuje mlčenlivost definovaná v kapitole VII. těchto VOP.

Článek III. – Služby

- 3.1 Služby Poskytovatele jsou služby poskytované převážně k přijímání, odesílání a spravování elektronické pošty, správě kontaktů a kalendářů, sdílených kontaktů a kalendářů, úkolů a souborů. Služby jsou rozšiřitelné o další možnosti na základě dohody mezi Objednatelům a Poskytovatelem.

- 3.2 Součástí Služeb je i poskytnutí přístupu do administrativního rozhraní, které umožňuje Objednateli provádět samostatně nastavení na tzv. první úrovni podpory.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout na základě písemné Objednávky Objednatele Služby v rozsahu a dle specifikace stanovené v Objednávce a předat Objednateli v termínech stanovených Objednávkou Služby k užívání. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli za poskytnuté Služby dohodnutou smluvní Cenu.
- 3.4 Poskytovatel je výlučným vlastníkem Technických prostředků Poskytovatele a know-how týkajícího se Služeb. Objednatel nenabývá Smlouvou jakákoli majetková oprávnění týkající se softwarového řešení Služeb.
- 3.5 Objednatel je výlučným vlastníkem veškerých elektronických informací (Data Objednatele) uložených na Technických prostředcích Poskytovatele, a to s výjimkou informací a software, které na Technické prostředky Poskytovatele uložil Poskytovatel.
- 3.6 Volitelnou součástí Služeb může být i pronájem licencí k software Poskytovatele či třetích stran.

Článek IV. – Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

4.1 Poskytovatel se zavazuje:

- a) poskytnout Služby řádně a včas v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě a v souladu s nejvyššími oborovými standardy;
- b) nenakládat s Data Objednatele jinak, než jak vyžaduje provoz a údržba Služeb. Především není oprávněn nahlížet do obsahu jejich datové části a jakkoli je rozmnožovat či pozměňovat vyjma potřeb zálohování;
- c) umožnit Objednateli do 14 dnů po skončení Smlouvy, nebyla-li Smlouva ukončena z důvodu prodlení na straně Objednatele, stažení jeho dat v elektronické podobě, a to v obecně platném a rozšířeném formátu, který umožňuje import do softwarů třetích stran;
- d) v případě řádného ukončení Smlouvy na dobu určitou poskytnout Objednateli opci na další Služby Poskytovatele;
- e) informovat alespoň se třicetidenním předstihem o případných změnách těchto VOP na webových stránkách <http://www.eoutlook.cz>.

4.2 Objednatel se zavazuje:

- a) umožnit Poskytovateli řádné poskytnutí Služeb dle této Smlouvy a poskytnout mu veškerou požadovanou součinnost nezbytnou pro řádné dodání Služeb Poskytovatelem, zejména pak veškeré informace, podklady a data požadovaná Poskytovatelem v souvislosti s plněním dle Smlouvy;
- b) oznamovat Poskytovateli veškeré závady a poskytnout potřebnou součinnost při řešení technických závad;
- c) uhradit nad rámec dohodnuté Ceny servisní úkony, které si Objednatel vyžádá nad rámec Služeb a které nesouvisí s odstraňováním vad Služeb.

Článek V. – Cena, platební podmínky

- 5.1 Cena Služeb je stanovena vždy v příslušné Objednávce. DPH bude Poskytovatelem připočtena k Ceně v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2 Cena Služeb je stanovena dle platného ceníku Poskytovatele v závislosti na délce poskytování Služeb, počtu uživatelských účtů Objednatele a struktuře požadovaných Služeb.
- 5.3 Objednatel je povinen uhradit Cenu plnění včetně DPH na základě elektronické faktury vystavené Poskytovatelem vždy do 10. dne období, k němuž se faktura vztahuje.
- 5.4 Splatnost faktur činí 14 dní od data vystavení, přičemž Objednatel je povinen uhradit fakturovanou částku tak, aby v den splatnosti byla připsána na účet Poskytovatele.
- 5.5 V případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo jakékoli jiné částky vzniká Poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody takovým prodlením způsobenou.
- 5.6 V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury delším než 14 dnů je Poskytovatelem oprávněn přerušit plnění svých závazků, a to i bez předchozího upozornění. Přerušением nebo ukončením poskytování Služeb není dotčena povinnost Objednatele uhradit veškeré dlužné částky. Omezí-li Poskytovatel Objednateli přístup ke Službám, které ale jinak zůstávají funkční (tj. zejména není zamezeno doručování zpráv elektronické pošty do poštovních schránek Objednatele, ačkoli přístup Objednatele k těmto schránkám je omezen), nemá tato skutečnost vliv na Cenu plnění ani platební podmínky.
- 5.7 Dojde-li z důvodu prodlení na straně Objednatele k přerušení plnění, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli náhradu za znovu zprovoznění Služeb dle platného ceníku Poskytovatele.

Článek VI. – Odpovědnost za vady, odpovědnost za škodu

- 6.1 Poskytovatel zaručuje, že poskytování Služeb bude probíhat bez vad. Poskytovatel odstraní případné vady do 2 pracovních dnů od zjištění vady.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn z technických důvodů přerušit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou, a to zejména z důvodu údržby Technických prostředků Poskytovatele. O plánovaném přerušení přístupu ke Službám je Poskytovatel

povinen informovat Objednatele e-mailem nejpozději 24 hodin před započítáním výpadku Služeb.

- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za vady v průběhu poskytování Služeb, které vznikly důsledkem neodborné manipulace, neoprávněného zásahu, důsledkem odchýlení se od doporučeného nebo obvyklého postupu práce, nedodržení pokynů pro údržbu, provoz, obsluhu, skladování, vystavení nepříznivým vlivům, povětrnostních vlivů, poškození bleskem nebo elektrostatickým výbojem, výpadku el. sítě, rušení radiovým signálem, opotřebení nebo mechanického poškození, počítačových virů, neodbornou instalací software Objednatelem v síti Objednatele.
- 6.4 Místem oznámení vad, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, je kontaktní adresa Poskytovatele: RYANT, s.r.o., Slovenská 1678/19, 669 02 Znojmo, tel.: +420 737 743 587, fax: +420 515 223 750, e-mail: support@eoutlook.cz. Vady musí být Poskytovateli dostatečně určité oznámeny písemně neprodleně po jejich zjištění.
- 6.5 Postup pro odstraňování vad je stanoven tak, že pověřený zástupce Objednatele ohlásí problém Poskytovateli a Poskytovatel poskytne odezvu na hlášení problému dle priority takto:

Priorita	Definice	Doba odezvy
1	Provoz Služeb je zastaven.	1 hodina
2	Provoz je pozastaven, ale s dočasným obejitím vady (workaround) nebo s omezením činnosti může pokračovat po určité době.	2 hodiny
3	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat náhradním způsobem.	1 den
4	Provoz může pokračovat bez omezení. Objednatel oznámí vadu Poskytovateli, ale neočekává řešení v krátké době.	2 dny

Do doby odezvy se v rámci standardní podpory nezapočítává doba mimo pracovní hodiny Poskytovatele, tj. před 9:00 a po 17:00 ve všední dny a celodenně o sobotách, nedělích a státních svátcích, není-li v Objednávce výslovně sjednán některý z typů nadstandardní podpory. Typy podpory jsou definovány podle časového rozsahu poskytování následovně:

- (i) standardní podpora 8x5: všední dny mezi 9:00 - 17:00;
(ii) nadstandardní podpora 16x7: všední dny, soboty, neděle i státní svátky mezi 6:00 - 22:00;
(iii) nadstandardní podpora 24x7: nepřetržitá podpora, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Poskytovatel je oprávněn zproplatit každý telefonický hovor a každý úkon, jenž bude proveden nad rámec sjednané podpory, v souladu s platným ceníkem Poskytovatele.

- 6.6 Zjistí-li Poskytovatel, že vada byla Objednatelem hlášena neoprávněně a neměla původ v Technických prostředcích Poskytovatele či Službách jako takových, je oprávněn požadovat po Objednateli úhradu vzniklých nákladů dle aktuálního ceníku Poskytovatele.
- 6.7 Vady budou odstraněny na náklady Poskytovatele dle jeho volby s ohledem na optimální řešení pro Objednatele.
- 6.8 V důsledku porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy smluvní stranou je smluvní strana povinna nahradit skutečnou škodu tímto porušením způsobenou, není-li v Smlouvě stanoveno jinak.
- 6.9 Smluvní strana se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že porušení povinnosti bylo způsobeno:
- okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle § 374 obchodního zákoníku;
 - okolnostmi uvedenými v ustanovení 6.2 těchto VOP v případě odpovědnosti Poskytovatele;
 - jednáním druhé smluvní strany;

Článek VII. – Mlčenlivost

- 7.1 Smluvní strany jsou povinny zachovávat důvěrnost veškerých informací, se kterými se seznámily v rámci plnění smluvních povinností, včetně všech informací týkajících se nákladů a cen, technických informací, dokumentace, software, nářků a jiných nezveřejněných informací, obchodní činnosti, metod a postupů, interních dat, bez omezení na výše uvedené, které jim byly předány nebo zpřístupněny přímo či nepřímo druhou smluvní stranou (dále jen „**důvěrné informace**“).
- 7.2 Příjemce důvěrných informací je povinen zachovávat o nich mlčenlivost, chránit je přiměřeným způsobem proti úniku a nepožítovat žádné kopie důvěrných informací. Příjemce je oprávněn důvěrné informace sdělit či zpřístupnit třetí osobě nebo požítovat jejich kopie pouze na základě předchozího výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 7.3 Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
- informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena Smlouva;
 - informace veřejně dostupné nebo všeobecně známé i bez porušení závazku mlčenlivosti;
 - informace vyžadované v souladu s platnými právními předpisy soudu, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými poradci smluvních stran při zachování podmínek na ochranu důvěrnosti informací stanovených těmito VOP;
 - informace, které má příjemce oprávněně k dispozici již v okamžiku předání nebo zpřístupnění.
- 7.4 Příjemce důvěrných informací na základě žádosti druhé smluvní strany ihned vrátí všechny získané důvěrné informace a navrátí všechny jejich kopie a upraví nebo zničí všechny materiály, v nichž jsou uvedeny jakékoliv důvěrné informace dle předchozích odstavců.
- 7.5 Poskytovatel je oprávněn k provedení předmětu plnění využívat externích pracovníků a je oprávněn jim sdělit veškeré informace potřebné k provedení předmětu plnění, pokud je zaváže k zachování mlčenlivosti alespoň ve stejném

rozsahu, jako je sám vázán těmito VOP. Poskytovatelem se VOP rozumí veškeré osoby ve skupině RYANT, jak je definována v bodě 2.3 výše.

- 7.6 Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v seznamu svých referenčních zákazníků.
- 7.7 Poruší-li kterákoliv ze smluvních stran prokazatelně své povinnosti týkající se důvěrnosti informací, bude povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé takové porušení, a to do 21 dnů od doručení výzvy k zaplacení. Zaplacení pokuty nezabavuje dotčenou smluvní stranu povinnosti zdržet se takového jednání a odstranit závažný stav. Zaplacením smluvní pokuty též není dotčeno právo smluvní strany, jejíž práva byla porušena, domáhat se náhrady škody a vydání bezdůvodného obohacení v celém rozsahu.

Článek VIII. – Trvání a ukončení Smlouvy

- 8.1 Smlouva je uzavřena na dobu určitou nebo na dobu neurčitou dle specifikace stanovené v příslušné Objednávce.
- 8.2 V případě Smlouvy na dobu určitou delší než tři měsíce platí, že pokud některá ze smluvních stran písemně neoznámí 30 dní před uplynutím smluvního období druhé smluvní straně, že trvá na ukončení Smlouvy v původním termínu, prodlužuje se Smlouva automaticky o další stejně dlouhé období.
- 8.3 Smlouva může být ukončena:
- uplynutím doby, na kterou byla sjednána v případě Smlouvy na dobu určitou, není-li automaticky prodloužena dle bodu 8.2;
 - dohodou smluvních stran;
 - odstoupením od Smlouvy v případech stanovených těmito VOP nebo zákonem;
 - písemnou výpověď kterákoliv smluvní strany po uplynutí prvních tří měsíců poskytování Služeb v případě Smlouvy na dobu neurčitou, a to i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.4 Jestliže kterákoliv strana poruší nepodstatným způsobem své povinnosti vyplývající ze Smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna jí písemně vyzvat ke splnění jejich závazků a poskytne jí za tímto účelem dodatečnou lhůtu 15 dnů ke splnění povinnosti. Pokud ani v dodatečně lhůtě dotčená strana neodstraní porušení svých závazků, může druhá strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv.
- 8.5 V případě podstatného porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení povinností se považuje: (a) prodlení s poskytnutím Služeb o více než 30 dnů oproti dohodnutému termínu, (b) prodlení se zaplacením smluvní ceny nebo její části po dobu delší než 30 dnů.
- 8.6 Pokud kterákoliv smluvní strana pozbude způsobilost k právním úkonům, na její majetek bude prohlášen konkurz nebo bude návrh na prohlášení konkurzu zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnací řízení nebo vstoupí do likvidace či na ni bude uvalena nucená správa, může druhá strana odstoupit od Smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Povinná strana je povinna zaplatit vystavené faktury nejpozději do 14 dnů od doručení odstoupení od Smlouvy.
- 8.7 Důvodem odstoupení Objednatele od Smlouvy nemůže být dodatečně zjištěná nevhodnost nebo nepotřebnost předmětu plnění pro Objednatele.
- 8.8 Po ukončení Smlouvy si smluvní strany bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů, vypořádají své pohledávky a závazky, každá smluvní strana je též povinna bezodkladně vrátit druhé smluvní straně vše, co je majetkem druhé smluvní strany, a to v původním stavu s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Smluvní pokuta za prodlení s úhradou vypořádaných závazků po ukončení Smlouvy činí 0,1% výše závazku denně za každý den prodlení.
- 8.9 Povinnost mlčenlivosti dle článku VII. těchto VOP, povinnost vypořádání závazků dle ustanovení odstavce 8.8 těchto VOP, povinnost k náhradě škody, úhradě smluvních pokut a dlužných částek a ustanovení článku X. těchto VOP přetrvává i po ukončení Smlouvy.

Článek IX. – Řešení sporů

- 9.1 Strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní.
- 9.2 Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny soudně. Smluvní strany se v souladu s ustanovením §89a občanského soudního řádu dohodly, že soudem příslušným pro projednání jejich vzájemných sporů bude Městský soud v Praze.

Článek X. – Závěrečná ustanovení

- 10.1 Tento smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 10.2 Nevymahatelnost či neplatnost kterékoliv ustanovení neovlivní vymahatelnost či platnost ostatních ustanovení VOP či Smlouvy.
- 10.3 Veškerá komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem, která může mít v budoucnu vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v písemné formě. Písemná forma je zachována, jsou-li veškerá oznámení doručena faxem nebo e-mailem s potvrzením o příjmu na adresy kontaktních osob.
- 10.4 Kontaktním místem na straně Poskytovatele je: zákaznická podpora Poskytovatele (tel.č. 737 743 587, e-mail: support@eoutlook.cz), jakékoliv informace ze strany Objednatele je nutné adresovat na kontaktní adresu Poskytovatele: soLNet, s.r.o., Šumavská 524/31, 612 54 Brno.
- 10.5 Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 01.01.2011 a jsou k dispozici na internetové adrese <http://www.eoutlook.cz/vop>. Tyto VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti VOP pozdějších.