

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb společností TouchWARE, s.r.o.

Článek I.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky stanoví podmínky pro poskytování služeb a postupy uzavírání smluv o poskytování těchto služeb společností TouchWARE, s.r.o.. Tyto všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást každé smlouvy o poskytování služeb uzavřené společností TouchWARE, s.r.o. jako poskytovatelem těchto služeb a jakoukoliv jinou osobou jako uživatelem těchto služeb.

Článek II.

Základní pojmy

- 2.1. V těchto všeobecných podmínkách mají následující slova a výrazy význam u nich uvedený:
 - "Ceníkem" se rozumí seznam cen služeb poskytovaných poskytovatelem.
 - "Cenou" se rozumí cena za poskytované služby.
 - "Kontaktní osobou" se rozumí osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma Smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy o poskytování služeb a která je oprávněna závazně jednat ve věcech poskytování služeb podle takové smlouvy. Kdo je takovou Kontaktní osobou jednajícím za smluvní strany je určeno v konkrétní smlouvě o poskytování dané služby.
 - "Oprávněným zástupcem" se rozumí osoba oprávněná činit jménem smluvní strany právní úkony.
 - "Poskytovatelem" se rozumí společnost TouchWARE, s.r.o., se sídlem Praha 8, Klapkova 90, PSČ: 182 00, identifikační číslo 26185351, která na základě Smlouvy v souladu s platnými právními poskytuje nebo zajišťuje poskytování služeb uživatelům.
 - "Reklamací" se rozumí uplatnění nároků z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby u Poskytovatele.
 - "Službou" se rozumí služba poskytovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy.
 - "Smlouvou" se rozumí smlouva o poskytování služeb.
 - "Smluvní stranou" se rozumí podle okolností buď Poskytovatel a/nebo uživatel.
 - "Uživatelem" se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která využívá služeb Poskytovatele na základě Smlouvy o poskytování služeb.
 - "Všeobecnými podmínkami" se rozumí tento dokument stanovící všeobecné podmínky pro poskytování služeb společností TouchWARE, s.r.o..
 - "Zúčtovacím obdobím" se rozumí základní období, za které se provádí vyúčtování ceny za poskytnuté Služby.
- 2.2. Nevyplyvá-li z kontextu jinak, definované výrazy indikující jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak.

Článek III.

Druhy poskytovaných služeb

- 3.1. Poskytovatel poskytuje následující služby:
 - a. správa síťového serveru;
 - b. správa pracovních stanic;
 - c. správa počítačové sítě
 - d. pronájem firewallu
 - e. zálohování síťového serveru;
 - f. zálohování pracovních stanic;
 - g. doplňkové služby (konzultace, instalace zařízení atd.)
 - h. webhosting
 - i. storage hosting
 - j. dálková správa a dohled fileserveru
 - k. dálkový dohled firewall
 - l. pronájem informačního systému

Článek IV.

Smlouva o poskytování služeb

- 4.1. Služby jsou poskytovány na základě smlouvy, jejímž předmětem je závazek poskytovatele poskytnout uživateli služby, vykonat práce, dodat věci či poskytnout práva a to za účelem zřízení určité služby pro uživatele a tomu odpovídající závazek uživatele zaplatit poskytovateli cenu za takto poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí této služby.

Článek V.
Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel je povinen:
- a. za sjednanou cenu poskytovat službu v souladu se smlouvou a těmito všeobecnými podmínkami;
 - b. na základě písemné žádosti uživatele provést změnu služby, pokud tato změna bude možná a bude v souladu s těmito všeobecnými podmínkami;
 - c. provádět opravy běžných závad takovým způsobem, aby s přihlédnutím ke konkrétním okolnostem byly tyto závady odstraněny vždy co nejdříve;
 - d. oznámit uživateli vhodným způsobem (telefonicky, elektronickou poštou nebo dopisem) v dostatečném předstihu, že dojde k omezení, přerušení, změně nebo nepravdělnosti v poskytování služby, pokud taková omezení, přerušení, změny či nepravdělnosti bylo možno předvídat; a
 - e. zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti uživatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování služby dozví.

Článek VI.
Povinnosti Uživatele

- 6.1. Uživatel je povinen:
- a. řádně a včas platit cenu za poskytnuté služby a to ve výši platné v době poskytnutí služby;
 - b. umožnit poskytovateli přístup k jeho zařízením, která se nacházejí v prostorách uživatele;
 - c. neprodleně oznámit kontaktní osobě poskytovatele veškeré závady a vady, které se vyskytly při poskytování služby;
 - d. zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti poskytovatele, jeho obchodních partnerů, dodavatelů, zaměstnanců a know-how, o kterých se při poskytování služby dozví.

Článek VII.
Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

- 7.1. Cena poskytovaných služeb je stanovena podle ceníku, který je k nahlédnutí ve všech provozovnách provozovatele a u jeho obchodních zástupců a je také k dispozici na internetové adrese: <http://www.touchware.cz>. Uživatel je povinen platit takovou cenu služby, která je podle ceníku platná ke dni jejího poskytnutí. Poskytovatel je oprávněn ceník jednostranně měnit. Ohledně oznámení změny ceníku platí obdobně ustanovení čl. 14.2. těchto podmínek.
- 7.2. V případě, že je cena za služby sjednána přímo ve smlouvě, ustanovení o jejím určení podle ceníku se nepoužijí.
- 7.3. Zúčtovací období je jeden kalendářní měsíc, není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování ceny za poskytnuté služby se provede tak, že poskytovatel zašle uživateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude mimo jiné obsahovat cenu za poskytnuté služby. Cenu za poskytnuté služby vyúčtované fakturou je uživatel povinen zaplatit do dne uvedeného na faktuře jako den splatnosti (čtrnáctý den po vystavení faktury, nestanoví-li smlouva jinak).
- 7.4. Ceny za služby jednorázové povahy (např. instalační a zřizovací poplatky a ceny za jednorázové úkony) budou poskytovatelem zahrnuty do nejbližšího zúčtovacího období následujícího poté, co bude taková jednorázová služba uživateli poskytnuta.
- 7.5. Ceny za služby opakující se či trvalejší povahy budou vyúčtovány dopředu k 15. dni měsíce předcházejícího zúčtovacímu období, pokud smlouva nestanoví jinak.
- 7.6. V případě, že poskytovatel bude nabízet služby, které budou placeny předem (tzv. předplacené služby), bude cena za tyto služby zaplacená uživatelem ještě před tím, než bude poskytnutí služby realizováno. Placení takové předplacené služby bude zpravidla probíhat zakoupením předplaceného kupónu umožňujícího použití předplacené služby.
- 7.7. V případě, že služba opakující se či trvalejší povahy nebude poskytována po celé zúčtovací období, provede se vyúčtování ceny zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období, ve kterém byla služba poskytována s tím, že za každý započatý kalendářní den poskytování služby v daném zúčtovacím období náleží poskytovateli 1/30 měsíční ceny. V případě, že dojde ke změně ceny za poskytování služeb v průběhu zúčtovacího období, je poskytovatel oprávněn požadovat změněnou cenu ode dne následujícího po dni, ve kterém změna ceny nabyla účinnosti.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn v rámci jednoho vyúčtování vyúčtovat i cenu za více poskytnutých služeb a případně i cenu služeb poskytovaných třetí osobou, pokud je poskytovatel na základě dohody s touto třetí osobou oprávněn po uživateli

cenu za tuto jinou službu požadovat.

- 7.9. Uživatel není oprávněn započítat si proti pohledávkám poskytovatele svoje vzájemné pohledávky vůči poskytovateli.
- 7.10. V případě, že uživatel nezaplatí cenu za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti, dostává se do prodlení. Poskytovatel má právo požadovat po uživateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení s placením ceny za poskytnuté služby. Uživatel nese veškeré náklady, které poskytovateli vzniknou v souvislosti s vymáháním jeho pohledávek za uživatelem.
- 7.11. Uživatel je oprávněn písemně požádat o vrácení části řádně a včas zaplacených úhrad ceny za služby za období, ve kterém služba nebyla poskytována vůbec nebo byla poskytována v menším rozsahu, než je uvedeno ve smlouvě. Lhůty a způsob vyúčtování přeplatků jsou specifikovány níže. Neposkytne-li uživatel součinnost při odstranění závad majících za následek úplné nebo částečné neposkytnutí Služeb, není oprávněn požadovat vrácení poměrné části zaplacené ceny.

Článek VIII.

Poskytnutí jistoty ve prospěch Poskytovatele

- 8.1. V případech, kdy se bydliště nebo sídlo uživatele nachází mimo území České republiky nebo se uživatel opakovaně dostává do prodlení s placením ceny za poskytované služby anebo uživatel nepředložil dostatečně hodnověrné údaje o schopnosti plnit svoje závazky, je poskytovatel oprávněn vázat uzavření smlouvy nebo její rozšíření o novou službu na poskytnutí jistoty ze strany uživatele spočívající v tom, že uživatel složí ve prospěch poskytovatele do 14 (čtrnácti) dnů ode dne, kdy k tomu byl poskytovatelem vyzván, peněžní částku odpovídající trojnásobku předpokládané nebo placené ceny za zúčtovací období podle uzavírané nebo měněné smlouvy.
- 8.2. V případě, že práva a povinnosti uživatele ze smlouvy byly převedeny na třetí osobu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky poskytovatele vůči uživateli, nebo byl na majetek uživatele prohlášen konkurz, bylo s ním zahájeno vyrovnací řízení nebo uživatel vstoupil do likvidace, je poskytovatel oprávněn požadovat od uživatele jistotu odpovídající úhrmu 6 (šesti) měsíčních pravidelných plateb podle příslušné smlouvy.
- 8.3. V případě, že uživatel poskytl jistotu podle odstavce 8.2. a po dobu tří (3) měsíců od poskytnutí jistoty se ani jednou nedostal do prodlení s placením ceny za poskytnuté služby a zároveň byly poskytovati uhrazeny všechny jeho případné pohledávky vůči uživateli, povinnost uživatele poskytnout jistotu zanikne. V takovém případě Poskytovatel vrátí uživateli složenou peněžní částku bez zbytečného odkladu poté, co o její vrácení uživatel písemně požádá.

Článek IX.

Omezení, pozastavení a ukončení poskytování Služeb

- 9.1. Poskytovatel má právo pozastavit nebo omezit poskytování služeb v následujících případech:
- a. je-li jeho možnost poskytovat sjednané služby omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat nebo jí zabránit;
 - b. za podmínek uvedených v odstavci 9.2., je-li uživatel v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby; nebo
 - c. na nezbytně nutnou dobu, porušuje-li uživatel svoje povinnosti podle této smlouvy
- 9.2. V případě, že uživatel nezaplatí včas a řádně vyúčtovanou cenu za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel uživateli písemně upozornění (poštou či e-mailem) s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, poskytovatel má právo zamezit aktivní přístup ke službě. Uživatel je v takovém případě povinen uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zasláním písemného upozornění.
- 9.3. V případě, že dojde k pozastavení, omezení či zamezení přístupu ke službám dle bodu 9.1. či 9.2. má poskytovatel právo účtovat reaktivační poplatek v případě znovuzapojení služby.

Článek X. Závažné porušení Smlouvy

- 10.1. Za závažné porušení smlouvy poskytovatelem se považuje, pokud poskyvatel není schopen zřídit požadovanou službu nebo provést změnu v určité službě ani v přiměřené době poté, co uplynula lhůta stanovená ve smlouvě nebo v příslušném dodatku smlouvy. Dále se za závažné porušení smlouvy považuje, pokud vinou poskytovatele došlo k opakovanému poškození, ztrátě nebo zničení zařízení uživatele, které poskyvatel od uživatele převzal. Omezení nebo zastavení poskytování služby poskytovatelem podle článku IX. odstavců 9.1. a 9.2. těchto Všeobecných podmínek není považováno za závažné porušení smlouvy.
- 10.2. Za závažné porušení smlouvy ze strany uživatele se považuje:
- a. prodloužení uživatele s placením ceny za poskytnuté služby po dobu delší než 30 (třicet) dnů;
 - b. neposkytnutí jistoty, pokud je tato jistota požadována v souladu s ustanoveními článku VIII. těchto všeobecných podmínek;
 - c. poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením služby;
 - d. opakované a i po upozornění pokračující používání poskytované služby nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo platnými právními předpisy;
 - e. odepření přístupu poskytovatele k technickým zařízením a systémům uživatele v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy;
 - f. neodpojení zařízení uživatele od veřejné sítě nebo sítě poskytovatele, pokud takové zařízení působí poruchy, rušení či jiné závady na takové síti, ačkoliv byl uživatel k tomuto odpojení poskytovatelem vyzván;
 - g. opakované poškození, ztráta nebo zničení zařízení poskytovatele, a to i když k nim nedošlo úmyslně; a
 - h. je-li důvodné podezření, že uživatel nebo třetí osoba prostřednictvím koncového zařízení uživatele nebo služby zneužíval nebo zneužívá služeb poskytovaných poskytovatelem, nebo užívá jeho služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě poskytovatele či jakékoliv její části, nebo kvalitu služeb, nebo závažným způsobem porušuje práva dalších osob

Článek XI. Odpovědnost za škodu

- 11.1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanoveními všeobecně závazných platných právních předpisů.

Článek XII. Vznik a zánik Smlouvy

- 12.1. Smlouva je uzavírána v písemné podobě na dobu neurčitou a je platná od okamžiku, kdy je podepsána oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Účinností nabývá v den podpisu.
- 12.2. Smlouvu lze měnit pouze písemně. Převod práv a povinností uživatele ze smlouvy na třetí osobu je možný pouze s písemným souhlasem poskytovatele.
- 12.3. Smlouva zaniká:
- a. písemnou dohodou smluvních stran;
 - b. uplynutím sjednané výpovědní doby, pokud byla smlouva uzavřena na dobu neurčitou. V případě, že ve smlouvě není výpovědní doba sjednána, je výpovědní doba jednoměsíční a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - c. uplynutím jednoměsíční výpovědní doby při výpovědi dané uživatelem z důvodu změny těchto všeobecných podmínek jednostranným úkonem poskytovatele nebo z důvodu zvýšení ceny poskytované služby jednostranným úkonem poskytovatele. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být dána tak, aby jednoměsíční výpovědní doba uběhla ještě před tím, než má změna všeobecných podmínek nebo ceny za služby nabýt účinnosti; nebo
 - d. odstoupením z důvodu závažného porušení smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy z důvodu závažného porušení smlouvy nastávají okamžikem, kdy je písemné prohlášení oprávněné smluvní strany o odstoupení od smlouvy doručeno smluvní straně, která smlouvu závažným způsobem porušila; nebo
 - e. uplynutím doby, na kterou byla smlouva uzavřena, pokud byla smlouva uzavřena na dobu určitou.
- 12.4. Výpovědní doba podle odstavce 12.3. písm. c) začíná běžet prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď uživatele doručena poskytovateli.
- 12.5. Po ukončení smlouvy je uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a přestat užívat práva, která od poskytovatele obdržel za účelem řádného poskytování služby podle

smlouvy. V případě, že se uživatel dostane do prodlení s vrácením výše uvedených technických zařízení či jiných věcí po dobu delší než sedm (7) dnů, je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1,5 násobku ceny, za kterou poskytovatel tato technická zařízení či jiné věci pořídil.

- 12.6. Veškeré pohledávky a závazky peněžité povahy vyplývající ze smlouvy budou mezi smluvními stranami vyrovnány nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po ukončení smlouvy.

Článek XIII.

Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby

- 13.1. V případě, že se uživatel domnívá, že poskytovaná služba svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídá smluveným podmínkám a tudíž vykazuje vady, může příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u poskytovatele za podmínek uvedených níže.
- 13.2. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu jen těch služeb, které poskytuje v souladu s příslušnou smlouvou, a to v případě, že
- smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v kvalitě podle smlouvy nebo příslušných předpisů nebo že za službu nebyla účtována cena v souladu s platným ceníkem nebo smlouvou, nebo
 - poskytované služby nemají sjednané, předepsané nebo schválené vlastnosti.
- 13.3. Reklamacie může být uplatněna v případě, že je namítáno špatné vyúčtování ceny za poskytnou službu nebo nedostatky ve způsobu poskytování služby.
- 13.4. Reklamacie se uplatňuje písemně u reklamačního pracoviště poskytovatele, a to na kontaktní adrese uvedené na vyúčtování ceny služeb poskytovatele. Reklamacie lze uplatnit i faxem, a to nepřetržitě po dobu 24 hodin denně.
- 13.5. Spočívá-li vada služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za službu do dvou (2) měsíců od doručení tohoto vyúčtování, jinak toto právo zanikne.
- 13.6. Reklamacie týkající se jiných závad než vyúčtované ceny musí být podány bez zbytečného odkladu po jejich zjištění (zpravidla do 15 (patnácti) dnů).
- 13.7. Uplatnění reklamacie proti výši účtovaných cen za služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 13.8. Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie, a to následujícím způsobem:
- jednoduché případy reklamací nevyžadující technické šetření se vyřizují zpravidla do 15 (patnácti) kalendářních dnů;
 - jednoduché případy reklamací vyžadující technické šetření a reklamacie týkající se ceny se vyřizují zpravidla do 30 (třiceti) kalendářních dnů;
 - složitější případy reklamací, které nevyžadují technické šetření a reklamacie týkající se ceny, pokud ji bylo nutno řešit ve spolupráci se zahraničními partnery, se vyřizují zpravidla do 60 (šedesáti) kalendářních dnů;
 - případy reklamací, které vyžadují technické šetření a které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními partnery nebo případy, které vyžadují podrobná a časově náročná technická šetření, se vyřizují zpravidla do 90 (devadesáti) kalendářních dnů.
- 13.9. Uživatel má právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen služeb na základě kladně vyřízené reklamacie a poskytovatel má povinnost tyto zaplacené částky vrátit:
- formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení reklamacie;
 - ve lhůtě do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamacie uživatele, pokud s uživatelem nebylo dohodnuto jinak; nebo
 - pokud nebyla úhrada ceny služeb provedena, zrušením původního vyúčtování a vydáním vyúčtování opraveného na základě reklamacie.
- 13.10. Právo na vrácení přeplatku vzniklého na základě kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno vrátit pro překážky

na straně uživatele, se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.

Článek XIV. Společná ustanovení

- 14.1. Poskytovatel je oprávněn s údaji a informacemi o uživateli nakládat pouze v souladu s platným právním řádem ČR. Poskytovatel nesmí zpřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkou případů stanovených nebo požadovaných zákonem nebo na základě souhlasu uživatele. Není-li stanoveno ve smlouvě jinak, uživatel souhlasí s uvedením svého obchodního jména v marketingových materiálech poskytovatele.
- 14.2. Poskytovatel má právo jednostranným úkonem měnit tyto všeobecné podmínky, je však povinen oznámit to nejméně tři (3) měsíce předem. Oznámení o změně všeobecných podmínek se děje uveřejněním v provozovnách poskytovatele a u jeho obchodních zástupců, na jeho internetové adrese: <http://www.touchware.cz>, a upozorněním zaslaným Uživateli formou e-mailové zprávy na jeho e-mailovou adresu. Uživatel je v případě nesouhlasu se změnou podmínek oprávněn vypovědět Smlouvu postupem podle čl. 12.3. c. těchto podmínek

Článek XV. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky.
- 15.2. Pokud jsou smlouva nebo všeobecné podmínky vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodující české znění, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 15.3. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními smlouvy a všeobecnými podmínkami, mají přednost ustanovení smlouvy před ustanoveními všeobecných podmínek.
- 15.4. V případě, že jedno nebo více ustanovení těchto všeobecných podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení těchto všeobecných podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a uživatel souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu těchto všeobecných podmínek.
- 15.5. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.2.2014.