

# VŠEOBECNÉ PODMIENKY

## pre poskytovanie služby ServerHousing

vydané 1. júla 2014

### 1. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

#### 1.1. Úvodné ustanovenia a predmet úpravy

1. Tieto Všeobecné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou "Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing" (ďalej len "Zmluva") uzavretej podľa § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Z.z. (Obchodný zákonník) a upravujú vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré túto Zmluvu uzavreli.
2. Tieto Všeobecné podmienky vydáva Alternet, s.r.o., Popradská 12, 040 01 Košice, IČO 36576204, IČ DPH SK2021792399, zapísaný v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd. Sro, vložka 14563/V.

#### 1.2. Vymedzenie pojmov

1. **ServerHousing** je služba spočívajúca v poskytnutí priestoru pre umiestnenie počítačového servera (príp. telekomunikačného zariadenia alebo iného podobného zariadenia alebo prvku), vrátane poskytnutia napojenia na elektrickú sieť a vrátane chladenia. K tejto službe môžu byť poskytnuté doplnkové služby ako napr. prenájom servera, inštalácia servera, zabezpečenie pripojenia servera do siete internet a podobne.
2. **ServerHousingové centrum (ďalej len „SHC“)** je technologická miestnosť, prípadne vyhradená časť strechy alebo stožiaru, určená na poskytovanie služby ServerHousing.
3. **Poskytovateľ** je právnická osoba s oprávnením na poskytovanie služieb v rozsahu podľa tejto Zmluvy.
4. **Užívateľ** je osoba, ktorá uzatvorila s Poskytovateľom Zmluvu o poskytovaní služby ServerHousing.
5. **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov šírených prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami.
6. **Kontaktné centrum** je pracovisko určené pre osobný, telefonický a písomný kontakt Poskytovateľa so záujemcami o službu a Užívateľmi. Na tomto mieste sa poskytujú aktuálne informácie o platných cenách, servisných poplatkoch a spôsoboch platby. Adresa kontaktného centra je zverejnená na webovom sídle Poskytovateľa.
7. **Bezpečnostný kľúč** je kľúč pre prístup do priestoru SHC, chránený bezpečnostnými prvkami proti neoprávnenému duplikovaniu, umožňujúci zablokovanie kľúča v prípade jeho straty, krádeže alebo nevrátenia.
8. **Časová dostupnosť** je percentuálne vyjadrenie, akú časť zo zúčtovacieho obdobia je služba dostupná a funkčná.

### 2. Zmluva o poskytovaní služieb ServerHousing

#### 2.1. Uzavretie Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing

1. Zmluvou o poskytovaní služieb ServerHousing sa Poskytovateľ zaväzuje Užívateľovi zriadiť a poskytovať služby špecifikované v Zmluve, a Užívateľ sa zaväzuje platiť za tieto služby odplatu. Súčasťou Zmluvy sú Všeobecné podmienky a Tarifa (cenník). Zmluva je uzavretá písomne.
2. Za Užívateľa podpisuje Užívateľ osobne, alebo jeho zástupca - oprávnená osoba. Oprávnená osoba je povinná preukázať svoje oprávnenie písomným plnomocenstvom s osvedčeným podpisom splnomocniteľa, alebo úradne osvedčenou listinou, ktorá preukazuje jeho oprávnenie konať v mene Užívateľa. U právnickej osoby podpisuje Zmluvu štatutárny zástupca, právoplatne zapísaný do obchodného, alebo iného zákonom určeného registra, alebo iné osoby na to oprávnené podľa príslušných predpisov, prípadne osoby nimi písomne splnomocnené. Podpis takýchto osôb na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený.
3. Poskytovateľ má právo požadovať od Užívateľa alebo jeho splnomocneného zástupcu pri uzatváraní Zmluvy predloženie preukazu totožnosti, vyhotoviť kópiu preukazu totožnosti alebo odčítať údaje z preukazu totožnosti elektronickými prostriedkami na účely overenia poskytnutých údajov Užívateľa.

4. Poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby (pripojenie k internetu a súvisiace služby) nie je predmetom tejto Zmluvy ani Všeobecných podmienok. K poskytovaniu služieb internetového pripojenia sa medzi Poskytovateľom a Užívateľom uzatvára „Zmluva o poskytovaní verejných služieb – Internet“ podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z.z. o elektronických komunikáciách.

#### 2.2. Zriadenie služby

1. Poskytovateľ je povinný zriadiť službu v lehote uvedenej v Zmluve. Ak od Zmluvy v tejto lehote Užívateľ odstúpi, vypovie ju, odmietne službu prevziať, alebo neposkytne Poskytovateľovi potrebnú súčinnosť, je povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady, vzniknuté v súvislosti so zriaďovaním služby.

#### 2.3. Minimálna doba trvania zmluvy - viazanosť

1. Poskytovateľ môže na základe uzavretej Zmluvy poskytnúť Užívateľovi cenové alebo iné zvýhodnenie oproti štandardnej ponuke, za čo sa Užívateľ zaväzuje, že zotrvá v príslušnom zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom počas dohodnutej doby a zmluvu neukončí, ani nedá k jej ukončeniu žiadny dôvod.
2. K viazanosťi môže byť okrem doby viazanosti stanovená aj viazanosť na službu alebo na minimálnu cenu služieb - v tom prípade sa Užívateľ zaväzuje počas doby viazanosti platiť za dohodnutý rozsah služieb. V takomto prípade má Poskytovateľ právo počas doby viazanosti odmietnuť žiadosť Užívateľa o zmenu zmluvy vo veci rozsahu služby, a to z dôvodu viazanosti.
3. Pokiaľ dôjde k ukončeniu Zmluvy uzavretej s viazanosťou pred uplynutím doby viazanosti, a to inak ako dohodou zmluvných strán, uhradí Užívateľ sankciu:
  - a) vo výške podľa Zmluvy, ak je táto v Zmluve uvedená, alebo
  - b) vo výške súčtu zostávajúcich poplatkov za služby, ktorá majú byť podľa platného znenia Zmluvy poskytnuté do konca doby viazanosti.
4. Doba viazanosti sa predlžuje o dobu, počas ktorej neboli Užívateľovi poskytované a účtované služby z dôvodu neuhradenia jeho záväzkov voči Poskytovateľovi.

#### 2.4. Zmena Zmluvy, rozsahu služieb, doplnkové služby

1. Zmenu rozsahu služieb je možné vykonať, ak to nie je obmedzené Zmluvou alebo jej súčasťami. Pri zmene rozsahu služieb sa ukončuje poskytovanie pôvodného rozsahu služieb a dochádza k začatiu poskytovania služby s novým rozsahom.
2. Užívateľ zodpovedá za to, že služba bude využívaná v takom rozsahu, ako je uvedené v zmluve. Zmena rozsahu poskytovania služby musí byť vopred odsúhlasená Poskytovateľom.
3. Poskytovateľ vykoná zmenu rozsahu služieb, aktiváciu a deaktiváciu doplnkových služieb a iné zmeny požadované Užívateľom od najbližšieho zúčtovacieho obdobia. Pokiaľ má zmena vstúpiť do platnosti v inom termíne, musí to byť vopred dohodnuté medzi Užívateľom a Poskytovateľom.

#### 2.5. Zánik Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing

##### 2.5.1. Výpoveď zmluvy

1. Zmluvné strany môžu vypovedať Zmluvu o poskytovaní služieb ServerHousing uzavretú na dobu neurčitú z akéhokoľvek dôvodu, alebo bez udania dôvodu.
2. Ak nie je v Zmluve o poskytovaní služieb ServerHousing dohodnuté inak, výpovedná lehota je 1 kalendárny mesiac a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď doručená druhej strane. Výpovedná lehota je rovnaká pre obe zmluvné strany.

##### 2.5.2. Odstúpenie od zmluvy

1. Odstúpenie od Zmluvy je možné v prípadoch určených zákonom, zmluvou a Všeobecnými podmienkami. Odstúpenie od Zmluvy je účinné dňom jeho doručenia druhej zmluvnej strane. Pri doručovaní odstúpenia od Zmluvy sa primerane použijú ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.
2. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing bez sankcií, ak neakceptuje podstatné zmeny zmluvných podmienok (zvýšenie ceny, zníženie rozsahu poskytovaných služieb), a to najneskôr do jedného mesiaca od oznámenia dotknutej podstatnej zmeny, ktorá bola Užívateľovi Poskytovateľom oznámená. Ak Poskytovateľ neoznámil podstatnú zmenu zmluvných podmienok, Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing do jedného mesiaca odkedy sa o zmene dozvedel, najneskôr do troch mesiacov odo dňa účinnosti podstatnej zmeny zmluvných podmienok. Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy podľa tohto ustanovenia, ak zmena zmluvných podmienok je priamo alebo nepriamo vyvolaná zmenou všeobecne záväzného právneho predpisu, rozhodnutím orgánu verejnej správy alebo orgánu Európskej únie.

3. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing bez sankcií, ak Poskytovateľ ani po opakovanej uznanej reklamácií, neposkytuje službu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing, alebo ju neposkytuje v stanovenej kvalite. V takomto prípade má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing do jedného mesiaca odo dňa doručenia oznámenia o uznaní opätovnej reklamácie Užívateľa, ak porušenie povinností poskytovateľa stále pretrváva.
4. Užívateľ má právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing bez sankcií, ak Poskytovateľ neoznámí Užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie v lehote 60 dní od doručenia reklamácie Poskytovateľovi. V takomto prípade má Užívateľ právo odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing do jedného mesiaca odo dňa uplynutia lehoty na oznámenie výsledku vybavenia reklamácie.
5. Ak sa na základe Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing poskytujú viac služieb, je Užívateľ oprávnený odstúpiť od Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov bez sankcií len vo vzťahu k tej službe alebo časti služby, ktorá je priamo dotknutá dôvodom odstúpenia alebo ktorej poskytovanie nie je možné technicky oddeliť od služby, ktorej sa dôvod odstúpenia priamo dotýka.
6. Podnik môže odstúpiť od Zmluvy, ak Užívateľ
  - a) opakovane neoprávnenne zasahuje do zariadení Poskytovateľa alebo zariadení iných Užívateľov služby ServerHousing, alebo takýto zásah umožní tretej osobe, hoci aj z nebanlivosti,
  - b) nezaplatil cenu za poskytnutú službu ani do 45 dní po dni splatnosti,
  - c) umiestni v priestore Poskytovateľa zariadenie, ktoré nevyhovuje technickým požiadavkám, požiadavkami podľa osobitných predpisov, alebo používa také zariadenie v rozpore so schválenými podmienkami a ani na výzvu podniku zariadenie neodstráni,
  - d) opakovane zneužíva službu alebo používa službu spôsobom, ktorý znemožňuje podniku kontrolu jej používania,
  - e) opakovane porušuje podmienky Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing alebo ustanovenia týchto Všeobecných podmienok.

### 2.5.3. Ostatné spôsoby zániku Zmluvy

1. Zmluva môže zaniknúť na základe písomnej dohody zmluvných strán.
2. Zmluva uzavretá na dobu určitú zaniká uplynutím obdobia, na ktoré bola uzavretá.
3. Zmluva zaniká v prípade, ak poskytovateľ nezriadi službu v lehote stanovenej v Zmluve, okrem prípadu, keď sa Užívateľ a Poskytovateľ dohodnú na predĺžení tejto lehoty.
4. Ak je Užívateľom právnická osoba a dôjde k jej zániku bez právneho nástupcu, zmluva zaniká dňom, kedy sa o tomto Poskytovateľ dozvedel.
5. Ak je Užívateľom právnická osoba a dôjde k jej zániku s právnym nástupcom, vstupuje do práv a povinností Užívateľa právny nástupca a Poskytovateľ vykoná zmenu v osobe Užívateľa.

### 2.5.4. Spoločné ustanovenia k zániku Zmluvy

1. V prípade ukončenia Zmluvy je Užívateľ povinný vrátiť Poskytovateľovi na adresu Kontaktného centra alebo iným dohodnutým spôsobom všetky zariadenia, doplnkové zariadenia, kľúče či iné súčasti, ktoré mu boli zapožičané alebo prenajaté, a to do 3 dní od zániku zmluvy. Pre prípad porušenia tejto povinnosti (nedodržania lehoty) sa Užívateľ zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi zmluvnú pokutu vo výške 100 EUR za každé jedno porušenie povinnosti. Touto zmluvnou pokutou nie sú dotknuté nároky iné nároky na zmluvnú sankciu či náhradu škody, vzniknutej najmä, no nielen z dôvodu straty, poškodenia, zničenia či nevrátenia vecí.
2. Pokiaľ je v čase výpovede, odstúpenia alebo iného skončenia zmluvy Užívateľ v omeškaní s uhrádzaním svojich záväzkov voči Poskytovateľovi, je Poskytovateľ oprávnený zadržať zariadenia Užívateľa až do úplného zaplatenia dlžnej sumy.
3. Pri ukončení poskytovania služby sa cena za zriadenie služby nevracia, ani sa o ňu neznižuje cena za zriadenie a aktiváciu inej služby. Pokiaľ Užívateľ po ukončení poskytovania služby požiada o obnovenie (znovuzriadenie) služby, je Poskytovateľ oprávnený opätovne účtovať Užívateľovi poplatky spojené so zriadením služby.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovateľa a Užívateľa

### 3.1. Práva a povinnosti poskytovateľa

1. Poskytovateľ má právo
  - a) na úhradu za poskytnutú službu,
  - b) na náhradu škody spôsobenej na majetku a na prevádzke služieb,
  - c) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služby z dôvodu
    1. jej zneužívania, a to až do odstránenia jej zneužívania alebo vykonania technických opatrení zamedzujúcich jej zneužívanie,

2. nezaplatenia splatnej sumy za službu v lehote upravenej v Zmluve o poskytovaní služieb ServerHousing, a to až do jej zaplatenia alebo do zániku Zmluvy,
  3. podstatného porušenia iných zmluvných podmienok zo strany Užívateľa; dočasne prerušiť poskytovanie služby možno iba po predchádzajúcom náležitom upozornení,
  - d) vykonávať zmeny vo Všeobecných podmienkach a Tarife,
  - e) vykonávať zmeny na svojich vedeniach, zariadeniach, technológiách a službách,
  - f) dočasne prerušiť alebo obmedziť poskytovanie služieb z dôvodu vykonania opráv, servisu a údržby,
  - g) stanoviť pravidlá využívania služieb a na základe týchto pravidiel stanovovať obmedzenia na strane Užívateľa,
  - h) účtovať cenu za obnovenie poskytovania služby, pokiaľ bolo jej poskytovanie prerušené v dôsledku nezaplatenia ceny v termíne splatnosti,
    - i) previesť všetky práva a záväzky vyplývajúce zo Zmluvy alebo jej časti v prospech tretej strany bez ďalšieho osobitného súhlasu Užívateľa a bez nároku Užívateľa na akúkoľvek náhradu z titulu tohto prevodu,
    - j) zaznamenávať a nahrávať komunikáciu osôb poverených Poskytovateľom s Užívateľom, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia,
    - k) monitorovať miesto poskytovania služby kamerovým systémom a zaznamenávať a nahrávať pohyb a činnosť osôb v tomto priestore, a to aj bez ďalšieho osobitného upozornenia,
    - l) odoprieť Užívateľovi alebo osobe poverenej Užívateľom prístup do priestorov SHC v prípade, ak by takáto osoba svojou činnosťou mohla ohroziť prevádzku SHC alebo oprávnené záujmy Poskytovateľa.
2. Poskytovateľ je povinný
    - a) zabezpečiť pre Užívateľa služby v zmluvne dohodnutom rozsahu v primeranej kvalite,
    - b) pokiaľ možno vopred a včas oznámiť Užívateľovi plánované prerušenie v poskytovaní služieb,
    - c) obnoviť funkčnosť služby v lehote do 24 hodín od nahlásenia poruchy Užívateľom spôsobom podľa Všeobecných podmienok,

### 3.2. Práva a povinnosti Užívateľa

1. Užívateľ má právo
  - a) na poskytovanie služieb v rozsahu a za cenu špecifikovanú v Zmluve, Tarife a Všeobecných podmienkach,
  - b) na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil,
  - c) na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 30 dní po obnovení poskytovania služby,
  - d) na prístup do priestorov SHC v sprievode pracovníka Poskytovateľa, alebo samostatne ak má Užívateľ pridelený Bezpečnostný kľúč.
2. Užívateľ je povinný
  - a) používať službu v súlade s platným právom a so Zmluvou o poskytovaní služieb ServerHousing,
  - b) platiť za poskytnutú službu podľa Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing, a to na základe predloženej faktúry, alebo na základe zálohovej faktúry či inej výzvy k úhrade,
  - c) nesať do žiadnych zariadení či vedení v SHC okrem svojich vlastných a okrem prípadu keď by zásahom bola odvrátená hrozivacia škoda (požiar, výbuch, zranenie osôb),
  - d) používať iba zariadenia spĺňajúce požiadavky osobitných predpisov (napríklad Nariadenia vlády SR č. 443/2001 Z.z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách a postupoch posudzovania zhody na rádiové zariadenia a koncové telekomunikačné zariadenia, Nariadenia vlády SR č. 194/2005 Z.z. o elektromagnetickej kompatibilitě v platnom znení) a zabezpečiť aby zariadenia mali platnú revíziu,
  - e) bezodkladne po zistení nahlásiť poruchu alebo nedostupnosť služieb Poskytovateľovi,
  - f) udržiavať pridelené heslá pre prístup k službám Poskytovateľa v tajnosti,
  - g) odcudzenie, stratu alebo poškodenie bezpečnostného kľúča okamžite nahlásiť Poskytovateľovi,
  - h) udržiavať kontaktné údaje (poštovú adresu, e-mail, telefónne číslo) v evidencii Poskytovateľa v platnosti a včas oznámiť Poskytovateľovi ich zmenu,
  - i) nahradiť škodu, ktorú spôsobí na sieti, vedeniach, zariadeniach alebo službách Poskytovateľa,
  - j) na požiadanie Poskytovateľa alebo ním poverenej osoby preukázať svoju totožnosť,

- k) akceptovať právo Poskytovateľa obmedziť dostupnosť služieb v prípade, že Užívateľ alebo iný užívateľ služby, alebo koncové zariadenie samotné, obmedzuje kvalitu alebo spoľahlivosť služby ostatných Užívateľov,
- l) na požiadanie Poskytovateľa upraviť umiestnenie zariadení alebo umožniť aby úpravu umiestnenia vykonal Poskytovateľ,
- m) zaplatiť zmluvnú sankciu (pokutu) za zneužívanie služby alebo iné porušenie Zmluvy, a to vo výške podľa Zmluvy alebo Tarify ak je v nich takáto zmluvná pokuta dojednaná, alebo vo výške trojnásobku ceny zneužitej služby podľa Tarify, najmenej 100 EUR za každé jednotlivé porušenie.

## 4. Cena Služby a platobné podmienky

### 4.1. Cena a platobné podmienky

1. Podrobnosti o cenách určuje Zmluva, alebo Tarifa (cenník).
2. Ak je pre službu uvedená v Zmluve rovnaká cena, ako bola pre službu platná podľa Tarify platnej v deň uzatvorenia zmluvy, cena sa počas trvania Zmluvy účtuje podľa Tarify, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Tarife.
3. Ak je pre službu uvedená v Zmluve iná cena, ako bola pre službu platná podľa Tarify platnej v deň uzatvorenia Zmluvy, cena uvedená v Zmluve je fixná a nemenná po dobu trvania Zmluvy, a to aj v prípade zmeny ceny tejto služby v Tarife.
4. Za službu poskytovanú kratšie, ako je účtovacie obdobie, sa účtuje alikvótna časť poplatku. Ak služba zahŕňa obmedzený objem merných jednotiek (napr. GB, kWh a podobne), objem týchto jednotiek bude v neúplnom účtovacom období upravený pomerne k cene.

### 4.2. Termíny a spôsob fakturácie

1. Poplatky za služby môžu byť faktúrované za účtovacie obdobie vopred, alebo po jeho skončení. Spôsob účtovania závisí od zvolenej služby.
2. Splatnosť faktúry je 14 dní odo dňa jej vystavenia.
3. Poskytovateľ doručuje faktúru Užívateľovi :
  - a) zaslaním na kontaktnú poštovú (korešpondenčnú) adresu Užívateľa,
  - b) zaslaním elektronickou poštou na kontaktnú e-mailovú adresu Užívateľa,
  - c) sprístupnením faktúry Užívateľovi v Zákazníckom portáli,
  - d) osobným odovzdaním v Kontaktnom centre alebo inom dohodnutom mieste.

### 4.3. Upomienka, obmedzenie služby, postúpenie pohľadávky

1. Ak Užívateľ nezaplatil cenu za službu v termíne splatnosti, Poskytovateľ môže zaslať Užívateľovi nespлатненú upomienku, predovšetkým formou elektronickej pošty, automatického telefonického volania, alebo krátkej textovej správy SMS.
2. Ak Užívateľ nezaplatil cenu za službu ani 15 dní po dni po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Užívateľovi zaslať 1. písomnú upomienku, táto môže byť spoplatnená podľa Tarify.
3. Ak Užívateľ nezaplatil cenu za službu ani 30 dní po dni po jej splatnosti, Poskytovateľ môže Užívateľovi zaslať 2. písomnú upomienku, táto môže byť spoplatnená podľa Tarify. Poskytovateľ je zároveň oprávnený obmedziť rozsah služby poskytovanej Užívateľovi.
4. Ak Užívateľ nezaplatil cenu za službu ani 45 dní po dni po jej splatnosti, Poskytovateľ môže odstúpiť od Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing.
5. Ak je napriek písomnej výzve Poskytovateľa Užívateľ nepretržite dlhšie ako 90 dní v omeškaní so splnením svojho peňažného záväzku voči Poskytovateľovi, Poskytovateľ môže postúpiť svoju peňažnú pohľadávku zodpovedajúcu tomuto peňažnému záväzku písomnou zmlouvou inej osobe aj bez súhlasu Užívateľa. Pri postúpení pohľadávky je Poskytovateľ povinný odovzdať postupníkovi aj dokumentáciu o záväzkovom vzťahu, na ktorého základe vznikla postúpená pohľadávka.
6. V prípade vymáhania dlžnej ceny alebo akéhokoľvek iného peňažného záväzku, všetky náklady spojené s mimosúdnym, so súdnym, rozhodcovským alebo exekučným vymáhaním pohľadávky znáša Užívateľ.

## 5. Osobitné ustanovenia k poskytovaným druhom služieb

### 5.1. Spoločné ustanovenia

1. Ak nie je v písomnom vyhotovení zmluvy výslovne dohodnuté inak, poskytovateľ nenesie zodpovednosť za vady zariadení Užívateľa, za dáta

uložené v týchto zariadeniach, ani za škodu a ušlý zisk Užívateľa. Za prevádzku, zálohovanie a poistenie svojich zariadení zodpovedá Užívateľ.

2. Poskytovateľ nezodpovedá za nedostupnosť, nekvalitu alebo nedosiahnutie parametrov služby, ktoré nastalo v dôsledku vyššej moci, živelné pohromy, alebo z rozhodnutia štátnej moci.
3. Ak Poskytovateľ vydá pravidlá pre využívanie služby, Užívateľ je povinný tieto pravidlá rešpektovať a neužívať službu spôsobom, ktorý týmto pravidlám odporuje - takéto používanie služby je považované za jej zneužívanie.
4. Pre službu Poskytovateľ garantuje, že bude dostupná a využiteľná minimálne počas takej časti účtovacieho obdobia, ako pre službu určené v Zmluve alebo jej súčiastiach, pod názvom Časová dostupnosť. Ak v priebehu účtovacieho obdobia nie je dosiahnutá Časová dostupnosť v stanovenom rozsahu, Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny služby, v takej výške, v akej nebola dosiahnutá Časová dostupnosť. Toto právo musí Užívateľ uplatniť v reklamačnom konaní v lehote a spôsobom, ktoré upravuje reklamačný poriadok, inak toto právo zaniká.

### 5.2. Umiestnenie zariadení, prístup do priestorov SHC

1. Služba umiestnenia zariadení sa poskytuje ako:
  - a) priestor v 19" racku – zahŕňa príslušný počet unitov (štandardných výškových jednotiek) v racku v celej hĺbke racku;
  - b) priestor na polici – pre umiestnenie zariadení neuspôsobených na montáž do 19" racku; štandardný rozmer zariadenia označovaný ako „PC tower“ je do šírky 20 cm, výšky 50 cm a hĺbky 50cm; zariadenia iných rozmerov je možné umiestniť na základe individuálneho dojednania,
  - c) priestor na streche – pre umiestnenie antén a ich príslušenstva (konzol, rozvádzačov, a pod.),
  - d) priestor podľa požiadaviek – zahŕňa všetky ostatné spôsoby umiestnenia, napr. umiestnenie zariadenia na podlahe SHC, na stene SHC, umiestnenie vedenia v káblových roštloch a chráničkách a pod.
2. Cena za umiestnenie zariadení je účtovaná mesačne, vopred.
3. Užívateľ je povinný označiť svoje zariadenia na viditeľnom mieste identifikačným štítkom, obsahujúcim identifikáciu Užívateľa alebo číslo Zmluvy.
4. Umiestnené zariadenie a jeho súčasti nesmú presahovať mimo vyhradený priestor. Zariadenia a súčasti zariadení umiestnené v 19" racku nesmú brániť uzatváraniu racku. Porušovanie týchto ustanovení zo strany Užívateľa je považované za zneužívanie služby, okrem prípadu ak je takéto umiestnenie výslovne dohodnuté v Zmluve.
5. Ak Užívateľ potrebuje z prevádzkových dôvodov (porucha a pod.) urgentne upraviť rozsah umiestnených zariadení do podoby, ktorá nie je v súlade s uzatvorenou Zmlouvou (doplnenie zariadenia, väčší rozmer zariadenia, iné umiestnenie, zvýšenie spotreby energie a pod.), Užívateľ je povinný kontaktovať Poskytovateľa pred touto zmenou a požiadať o súhlas s takouto zmenou. Užívateľ je povinný rešpektovať pokyny Poskytovateľa ohľadom umiestnenia nového zariadenia. Zmluvné strany po vykonaní zmeny bez zbytočného odkladu zapracujú zmenu do Zmluvy.
6. V prípade umiestnenia zariadenia v SHC bez uzavretia príslušnej Zmluvy alebo v rozpore s ňou má Poskytovateľ nárok na pokutu vo výške 3-násobku rozdielu medzi cenou podľa Tarify, ktorú by mal vzhľadom na rozsah umiestnených zariadení Užívateľ platiť, a medzi cenou ktorú platí, najmenej však 100 EUR za každé jednotlivé porušenie.
7. Prístup do priestoru SHC sa poskytuje ako:
  - a) sprevádzaný vstup (Štandard / Urgent) - zahŕňa vstup do priestoru SHC v sprievode povereného pracovníka Poskytovateľa,
  - b) prístupové oprávnenie pre samostatný vstup.
8. Sprevádzaný vstup Štandard je poskytovaný v pracovnej dobe Poskytovateľa (pracovné dni 8:00 – 17:00) v čase určenom Poskytovateľom, najneskôr druhý pracovný deň po prijatí požiadavky Užívateľa na sprevádzaný vstup (t.j. najneskôr v deň prijatia požiadavky + 2 pracovné dni).
9. Sprevádzaný vstup Urgent je poskytovaný v pracovnej aj mimopracovnej dobe a zahŕňa sprevádzaný vstup do priestoru SHC v najkratšej možnej lehote podľa dispozície pracovníkov Poskytovateľa, najneskôr do 2 hodín od prijatia požiadavky Užívateľa na sprevádzaný urgentný vstup.
10. Prístupové oprávnenie pre samostatný vstup je poskytované v podobe zapožičania bezpečnostného kľúča pre prístup do priestorov SHC. Osoba alebo osoby oprávnené použiť tento kľúč k samostatnému vstupu musia byť uvedené v Zmluve. Samostatný vstup osoby inej než uvedenej v Zmluve, je považovaný za zneužitie služby zo strany Užívateľa.
11. Užívateľ je povinný bezpečnostný kľúč chrániť pred zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo krádežou. Užívateľ nie je oprávnený zhotovovať duplikáty kľúča, ani umožniť zhotovenie duplikátu inej osobe. V prípade porušenia povinností je Užívateľ povinný zaplatiť sankciu podľa Tarify.
12. Stratu, krádež, poškodenie, stratu alebo neoprávnenú duplikáciu kľúča je Užívateľ povinný bezodkladne nahlásiť Poskytovateľovi kvôli zablokovaniu

prístupu pre kľúč a predídeniu škode na majetku v SHC. V prípade porušenia tohto ustanovenia Užívateľ v plnom rozsahu zodpovedá za prípadnú škodu.

13. Pri samostatnom vstupe je Užívateľ povinný dbať na riadne zabezpečenie priestoru počas svojej prítomnosti a pri odchode priestor uzavrieť. Užívateľ nesmie vpušťať do priestoru SHC osoby, ktoré nepreukážu oprávnenie na vstup.

### 5.3. Pripojenie k elektrickej sieti, spotreba energie

1. Pre zariadenia umiestnené v priestoroch SHC vyžadujúce napájanie elektrickou energiou je poskytované pripojenie k sieti elektrickej energie a dodávka elektrickej energie ako:
  - a) nemeraná spotreba – iba pre zariadenia s konštantným (nemenným) príkonom,
  - b) meraná spotreba – pre všetky druhy zariadení.
2. Pri poskytnutí služby „**Nemeraná spotreba**“ účtuje za spotrebu energie Poskytovateľ Užívateľovi paušálnu platbu podľa zmluvne dohodnutej spotreby energie (príkon zariadenia vo Wattoch). Cena je účtovaná mesačne, vopred. Spotrebu energie zariadením deklaruje Užívateľ a Poskytovateľ je oprávnený kontrolovať a overovať, či deklarovaná spotreba nie je prekračovaná. V prípade, že priemerná spotreba zariadenia v priebehu 1 hodiny presiahne deklarovanú spotrebu, je to považované za zneužívanie služby.
3. Pri poskytnutí služby „**Meraná spotreba**“ je Užívateľovi poskytované napojenie na sieť elektrickej energie merané samostatným meračom spotreby. Cena za merač a zásuvku (paušálna platba) je účtovaná mesačne, vopred. Cena za skutočne spotrebovanú energiu je účtovaná mesačne, po skončení mesiaca; poskytovateľ je oprávnený účtovať mesačne vopred zálohu na energiu vo výške predpokladanej mesačnej spotreby.
4. Užívateľ je povinný používať pre napájanie zariadení výhradne pripojovací bod (zásuvku), ktorú mu za týmto účelom pridelil Poskytovateľ. Je zakázané pripájať zariadenia do Užívateľovi nepridelených zásuviek.
5. V prípade zmeny ceny elektrickej energie z verejnej elektrickej siete je Poskytovateľ oprávnený primerane jednostranne upraviť cenu za spotrebu elektrickej energie, ktorý poskytuje Užívateľovi na základe Zmluvy.
6. V cene spotreby elektrickej energie sú primerane zahrnuté aj náklady na energiu potrebnú na chladenie (klimatizáciu) zariadení v obvyklom rozsahu. V prípade neobvykleho nárastu nákladov na chladenie zariadení (napr. v prípade neobvyklých horúčav a pod.) je Poskytovateľ oprávnený naúčtovať Užívateľovi pomernú časť zvýšených nákladov, primerane k
7. Elektrická energia je poskytovaná z verejnej elektrickej siete a nie je zálohovaná. Užívateľ môže pre zálohovanie energie využiť svoje vlastné záložné zdroje umiestnené v SHC, alebo objednať zálohovanie napájania od Poskytovateľa.
8. **Služba „Zálohovanie napájania cez UPS“** poskytovaná Poskytovateľom predstavuje zabezpečenie a umiestnenie záložného zdroja s dohodnutými parametrami v priestoroch SHC, a pripojenie zariadení Užívateľa k tomuto zdroju. Parametre záložného zdroja (maximálny výkon, dĺžka zálohy, automatizované vypnutie serverov a pod.) a cena tejto služby sa stanovujú individuálne.
9. **Služba „Zálohovanie napájania cez diesलगрегát“** poskytovaná Poskytovateľom predstavuje zabezpečenie náhradného zdroja elektrickej energie z diesलगрегátového alebo benzínového generátora v prípade dlhšej poruchy verejnej elektrickej siete, a pripojenie zariadení Užívateľa k tomuto zdroju energie. Parametre záložného zdroja (maximálny výkon, lehota pre začatia zálohovania, dĺžka zálohovania a pod.) a cena tejto služby sa stanovujú individuálne.
10. **Služba „Manažovaná zásuvka“** slúži na diaľkové vypnutie a zapnutie (reštart) umiestneného zariadenia alebo zariadení prostredníctvom internetu. Parametre služby a jej cena sa stanovujú individuálne.

### 5.4. Prenájom serverov, inštalácia a konfigurácia serverov

1. **Služba „Dedikovaný server“** predstavuje prenájom fyzického zariadenia – servera, prípadne iného telekomunikačného zariadenia. Parametre servera, poskytované záruky, servisné služby a lehoty, ako aj cena za službu, sa stanovujú individuálne podľa požiadaviek Užívateľa.
2. **Služba „Virtuálny server“** predstavuje prenájom virtuálneho zariadenia – servera, vytvoreného vyhradením časti výkonu fyzického servera pre účely Užívateľa, za použitia príslušných technických prostriedkov (tzv. virtualizácie). Parametre servera, poskytované záruky, servisné služby a lehoty, ako aj cena za službu, sa stanovujú individuálne podľa požiadaviek Užívateľa.
3. **Inštalácia operačného systému na server, konfigurácia servera, servisné práce, konzultácie a pod.,** sú zo strany Poskytovateľa poskytované podľa požiadaviek Užívateľa za cenu stanovenú individuálnou kalkuláciou.

### 5.5. Pripojenie serverov do internetu, dátové služby

1. Pre pripojenie serverov a zariadení do internetu alebo iných dátových sietí

si môže Užívateľ objednať od Poskytovateľa niektorú z ponúkaných služieb, alebo využiť pre zabezpečenie pripojenia služby tretej strany.

2. **Služba „Server Internet“** zahŕňa zriadenie a poskytovanie pripojenia do internetu úrovne best-effort – poskytovateľ poskytuje službu na najvyššej možnej úrovni podľa aktuálnych možností siete; rýchlosť pripojenia pre Užívateľa nie je vyhradená ani garantovaná. Služba je poskytovaná na základe osobitnej zmluvy. Cena za používanie je účtovaná mesačne, vopred.
3. K službe „Server Internet“ je stanovený určitý objem dát, ktorého prenos je zahrnutý v cene služby. Príslušný objem dát je uvedený v Zmluve alebo Tarife. Ak je prostredníctvom služby prenesený v priebehu mesačného účtovacieho obdobia väčší než dohodnutý objem dát, za prenos nad dohodnutý objem je účtovaná cena podľa Zmluvy alebo Tarify po skončení mesiaca.
4. **Služba „Business Internet“** zahŕňa zriadenie a poskytovanie pripojenia do internetu s rýchlosťou pevne vyhradenou pre potrebu Užívateľa, s garanciou prenosových parametrov služby. V cene služby je zahrnutý prenos dát v neobmedzenom množstve. Služba je poskytovaná na základe osobitnej zmluvy. Cena za používanie je účtovaná mesačne, vopred.
5. **Služba „Blok verejných IPv4 adries“** je doplnkovou službou k službe Server Internet alebo Business Internet a spočíva v sprístupnení bloku verejných IPv4 adries k internetovému pripojeniu. Adresy sú sprístupňované v blokoch po 4, 8, 16, 32, 64, 128 a 256 adresách IPv4. K jednému internetovému pripojeniu môže byť zriadených viac blokov IP adries. Za zriadenie každého bloku verejných IP adries je účtovaná jednorázová cena podľa Tarify. Cena za používanie bloku verejných IPv4 adries je účtovaná mesačne, vopred.
6. **Služba prenájmu dátových okruhov v rámci budovy (intra-building link)** – zahŕňa zriadenie a prevádzku prepojenia metalickým alebo optickým káblom alebo virtuálnou sieťou VLAN v rámci budovy SHC a slúži pre prepojenie zariadení Užívateľa so zariadeniami a sieťami tretích strán v rámci budovy SHC.
7. **Služba prenájmu dátových okruhov v rámci mesta/štátu** – zahŕňa zriadenie a prevádzku prepojujúcich okruhov ukončených rozhraniami Ethernet 10/100/1000 alebo E1 (synchronný 2Mbit) s koncovými bodmi na území Slovenskej republiky.

## 6. Reklamačný poriadok

1. V prípade, že rozsah, kvalita alebo účtovanie poskytovaných služieb nezodpovedá Zmluve, Užívateľ má právo v lehote určene Reklamačným poriadkom uplatniť v danej veci reklamáciu predovšetkým na:
  - a) správnosť účtovania služby,
  - b) kvalitu poskytnutej služby.
2. Reklamácia sa podáva písomne (osobne alebo poštou) na adresu Poskytovateľa. Reklamácia musí obsahovať
  - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno Užívateľa a adresu Užívateľa,
  - b) číslo Zmluvy alebo inú jednoznačnú identifikáciu služby,
  - c) predmet reklamácie s uvedením podrobností,
  - d) vlastnoručný podpis Užívateľa, resp. oprávnenej alebo splnomocnenej osoby.
3. Poskytovateľ za účelom riadneho posúdenia reklamácie môže žiadať od Užívateľa doplnenie ďalších podrobností k predmetu reklamácie.
4. Právo na reklamáciu musí byť uplatnené v lehote 30 dní odo dňa doručenia faktúry (vyúčtovania), ktorej správnosť je predmetom reklamácie, alebo zistenia závady poskytnutej služby alebo zariadenia.
5. Užívateľ má právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytovania služby zavineného Poskytovateľom; toto právo musí uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do jedného mesiaca po obnovení poskytovania služby.
6. Poskytovateľ je povinný písomne oznámiť Užívateľovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže poskytovateľ túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; Poskytovateľ je povinný o predĺžení písomne informovať Užívateľa pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak Poskytovateľ odošle svoje oznámenie Užívateľovi najneskôr v posledný deň lehoty.
7. Reklamácia vo veci správnosti účtovania služby nemá odkladný účinok na zaplatenie sumy za poskytnuté služby.
8. Ak sa na základe reklamácie zistí vada na zariadení, ktorá sa mohla prejaviť v neprospech Užívateľa, ale rozsah poskytnutej služby, ani cenu za jej poskytnutie nemožno preukázať, Užívateľ zaplatí cenu zodpovedajúcu cene za priemerný mesačný rozsah využívania služby za predchádzajúcich šesť mesiacov. Ak je využívanie služby kratšie ako šesť mesiacov, ale dlhšie ako jeden mesiac, vypočíta sa priemerný rozsah využívania služby za celé obdobie využívania služby.

## 7. Ochrana a spracovanie osobných a prevádzkových údajov

### 7.1. Ochrana osobných údajov

- Ochrana osobných údajov sa vzťahuje na Užívateľov a užívateľov, ktorí sú fyzickými osobami. Práva a povinnosti Poskytovateľa súvisiace s ochranou osobných údajov sa spravujú osobitným predpisom (Zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov).
- Poskytovateľ môže na účely uzavretia a plnenia Zmluvy o poskytovaní služieb, jej zmeny, ukončenia, fakturácie, prijímania a evidencie platieb, pohľadávok a postupovania pohľadávok a vypracovania zoznamu Užívateľov získavať a spracúvať údaje Užívateľov, ktorými sú telefónne číslo, výška neuhradených záväzkov a
  - meno, priezvisko, titul, adresa trvalého pobytu, rodné číslo, číslo občianskeho preukazu alebo iného dokladu totožnosti fyzickej osoby, štátnu príslušnosť,
  - obchodné meno, miesto podnikania a identifikačné číslo fyzickej osoby - podnikateľa alebo
  - obchodné meno, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby.
- Poskytovateľ týmto informuje Užívateľa o tom, aké osobné údaje sa získavajú a spracúvajú, na základe akého právneho dôvodu, na aký účel a ako dlho sa budú spracúvať. Táto informácia sa poskytuje najneskôr pri uzavretí Zmluvy o poskytovaní služieb ServerHousing.
- Poskytovateľ zlikviduje osobné údaje bezodkladne po skončení zmluvných vzťahov. Výnimky sú prípustné len na uskutočnenie vyúčtovania úhrad alebo ich vkladu, evidencie a vymáhania pohľadávok Poskytovateľa za poskytnutú službu, na vybavenie podaní užívateľov alebo na splnenie iných povinností uložených zákonom a na uplatnenie práv.

## 8. Príslušné právo a rozhodovanie sporov

### 8.1. Príslušné právo

- Pre právne vzťahy vyplývajúce zo Zmluvy a týchto Všeobecných podmienok platí právo Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že Užívateľ je cudzinec alebo Služby Poskytovateľa boli poskytnuté na území iného štátu.
- Vzťahy medzi Užívateľom a Poskytovateľom, neupravené Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, sa riadia platným znením Zákona č. 513/1991 Z.z. Obchodný zákonník.

### 8.2. Súdne riešenie sporov

- Zmluvné strany sa dohodli, že všetky spory, ktoré medzi nimi vzniknú zo vzťahov vzniknutých na základe tejto Zmluvy alebo súvisiacich s touto Zmluvou, vrátane sporov o platnosť, výklad a zánik tejto Zmluvy, predložia na rozhodnutie v rozhodcovskom konaní stálemu rozhodcovskému súdu, ktorý bude vybraný žalobcom zo zoznamu stálych rozhodcovských súdov, vedeného Ministerstvom spravodlivosti Slovenskej republiky. Týmto nie je dotknuté právo žalobcu obrátiť sa s návrhom na začatie konania na príslušný všeobecný súd Slovenskej republiky podľa zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov.
- Zmluvné strany sa dohodli, že ustanovenia tohto bodu budú pre ne záväzné aj po ukončení platnosti Zmluvy.

## 9. Záverečné ustanovenia

### 9.1. Zmeny a doplnenia Všeobecných podmienok, neplatnosť ustanovení Všeobecných podmienok

- Poskytovateľ má právo jednostranne meniť Všeobecné podmienky bez súhlasu Užívateľa, ako aj nahradiť ich novými Všeobecnými podmienkami.
- Poskytovateľ je povinný písomne, elektronickou poštou, službou krátkych správ (SMS) alebo telefonicky oznámiť Užívateľovi najmenej jeden mesiac vopred podstatnú zmenu zmluvných podmienok; oznamovacia povinnosť je splnená aj oznámením Užívateľovi, že došlo k podstatnej zmene zmluvných podmienok a kde sa s týmito zmenami môže podrobne oboznámiť.
- Užívateľ nemá právo odstúpiť od Zmluvy pri zmene Všeobecných podmienok, ak Poskytovateľ ponúkne Užívateľovi uzavretie individuálneho dodatku k Zmluve, na základe ktorého pre tento zmluvný vzťah nebudú platiť tie ustanovenia Všeobecných podmienok, s ktorými Užívateľ nesúhlasí.
- V prípade, že sa niektoré ustanovenia Všeobecných podmienok dostanú do rozporu s platným právom, tieto ustanovenia sú neplatné. Ostatné ustanovenia Všeobecných podmienok týmto nie sú dotknuté.

### 9.2. Rozsah zodpovednosti za škodu

- Poskytovateľ zodpovedá Užívateľovi za škodu, vzniknutú v dôsledku poskytovania alebo neposkytovania služby, iba ak je takáto zodpovednosť a jej rozsah dohodnutá v Zmluve alebo vyplýva zo zákona.
- Maximálna výška náhrady škody vzniknutej v dôsledku neposkytovania služby Užívateľovi, alebo jej poskytovania s podstatnými vadami, je dohodou zmluvných strán obmedzená do výšky ceny za túto službu.

### 9.3. Oznamovanie

- Užívateľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Poskytovateľovi zmenu identifikačných údajov, predovšetkým bydliska (sídla), obchodného mena, korešpondenčnej adresy, oprávnených osôb, kontaktného telefónneho čísla a e-mailovej adresy.
- Pri zasielaní písomností prostredníctvom pošty na adresu uvedenú v Zmluve, sa doporučené listové zásielky alebo zásielky s doručenkou považujú za doručené dňom skončenia odbernej lehoty, alebo ak prijímateľ odoprel prijatie zásielky, zásielka nebola na pošte vyzdvihnutá, alebo nebolo možné adresáta na uvedenej adrese zistiť a zásielku doručiť.

### 9.4. Záverečné ustanovenia

- Tieto Všeobecné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 1. júla 2014.
- Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami.
- Zmluva je záväzná pre zmluvné strany, ako aj ich prípadných právnych nástupcov, alebo oprávnených nadobúdateľov práv a povinností.