

# Smluvní podmínky poskytování služby SmartEmailing

(dále „Smluvní podmínky“)

## I.

### Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel poskytuje za níže uvedených podmínek uživateli na webovém serveru [www.smartemailing.cz](http://www.smartemailing.cz) službu SmartEmailing, která spočívá v sadě on-line nástrojů a prostředků k vytvoření, vedení, odesílání a správě e-mailové marketingové kampaně (dále jen „Služba“).
2. Poskytovatelem Služby je společnost SmartEmailing s.r.o., IČ 29210372 se sídlem Brno, Cejl 25, PSČ 60200.
3. Uživatelem Služby je každá osoba, která v souladu s těmito Smluvními podmínkami provedla registraci. Uživatelem může být pouze osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům.
4. Služba bude zprovozněna na základě registrace provedené uživatelem na stránkách [www.smartemailing.cz](http://www.smartemailing.cz). Uživatelský účet vzniká úspěšnou registrací a obsahuje parametry užívání služby (např. uživatelské jméno, zvolenou emailovou adresu, nastavení Služby apod.).
5. Obsah Služby představuje souhrn Obsahu poskytovatele a souhrn Obsahu uživatele.
  - a) Obsahem poskytovatele se rozumí zejména veškeré materiály, informace a díla (vč. děl autorských) předkládané poskytovatelem jako součást Služby, která vytvářejí funkční rámec Služby (formu) a její náplň (obsah).
  - b) Obsahem uživatele se rozumí zejména veškeré materiály, informace a díla (vč. děl autorských) zasílané uživatelem v souvislosti s užíváním Služby jako texty, obrázky, videa apod., může se jednat i o díla třetích osob, uživatel však odpovídá za dodržení práv třetích osob (zejména autorských) ke zveřejňovaným či používaným materiálům, informacím a dílům třetích osob.

## II.

### Registrace uživatele

1. Podmínkou pro využívání Služby je provedení registrace ze strany uživatele.
2. Registrace se provádí vyplněním registračního formuláře na webovém serveru [www.smartemailing.cz](http://www.smartemailing.cz), potvrzením uživatele o tom, že se seznámil a souhlasí se Smluvními podmínkami a odesláním registračního formuláře. Potvrzení o seznámení se se Smluvními podmínkami a souhlas se Smluvními podmínkami uživatel vyjadřuje v registračním formuláři zaškrtnutím políčka „ANO, je mi znám obsah Smluvních podmínek užívání služby SmartEmailing a souhlasím s nimi“.
3. Uživatel má povinnost v registračním formuláři vyplnit správné a úplné povinné osobní údaje o své osobě, které jsou označeny hvězdičkou. Tyto údaje má uživatel povinnost aktualizovat dle platného stavu. Uživatel má právo údaje v průběhu užívání Služby měnit a doplňovat.
4. Odesláním registračního formuláře a doručením potvrzení o registraci ze strany poskytovatele uživateli na emailovou adresu zadanou uživatelem v registračním formuláři je zřízen uživatelský účet, to je také datum zahájení poskytování služby a tímto dnem je také uzavřena smlouva mezi Poskytovatelem a uživatelem na poskytnutí Služby.
5. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv v budoucnu v souvislosti s poskytováním Služby změnit rozsah povinných osobních údajů a vyžadovat sdělení dalších údajů o uživateli v případě, že toto bude vyžadováno v souvislosti s udělenou licencí na využívání Služby nebo se zákonných důvodů. Bez poskytnutí těchto dalších dodatečných údajů potom nemůže být Služba využívána.

### III. Podmínky poskytování Služby

Poskytovatel poskytuje uživateli Službu za níže uvedených podmínek:

1. Poskytovatel uděluje uživateli licenci ke Službě, Obsahu poskytovatele, software a jiným autorským dílům poskytovatele („Předmět licence“), nepřevoditelnou a nevýhradní licenci platnou ve všech zemích světa, k užití Předmětu licence (dále jen „Licence“). Licence je udělena pouze v rozsahu sloužícímu k řádnému a obvyklému užití Služby, a to s omezeními dle čl. III. odst. 2. této smlouvy.

2. Kromě případů výslovně uvedených v této smlouvě uživatel nesmí pozměnit či upravovat, kopírovat ani jinak rozmnožovat jakékoli informace, originál či rozmnoženiny Předmětu licence, ani z nich vytvářet souborná, či odvozená díla. Uživatel není oprávněn využívat Službu k jakýmkoli účelům odporujícím této smlouvě nebo právním předpisům. Uživatel nesmí Službu využívat způsobem, který by mohl snižovat hodnotu díla, nebo poškodit, znemožnit, přetížít nebo zhoršit funkci serverů provozovaných poskytovatelem nebo rušit používání těchto serverů nebo Služby třetími osobami. Uživatel nesmí jakýmkoli způsobem získávat ani se pokoušet získávat jakékoli rozmnoženiny díla (ani pro osobní potřebu), jakékoli materiály či informace týkající se Služby, které nejsou nebo nebyly veřejně zpřístupněny nebo poskytnuty prostřednictvím serverů provozovaných poskytovatelem.

3. Uživatel bere na vědomí, že na základě této smlouvy není oprávněn užívat obchodní firmu poskytovatele, jeho ochranné známky, loga, doménová jména ani žádná jiná označení a obchodní prvky poskytovatele mimo ujednání při vzájemném partnerství na [partner.smartemailing.cz](http://partner.smartemailing.cz)

4. Poskytovatel je povinen zabezpečit technické prostředí s odpovídajícími technickými parametry, které budou umožňovat bezproblémový chod Služby.

5. Poskytovatel je povinen zajistit nepřetržitý provoz serveru, jenž je nezbytný k používání Služby.

6. Poskytovatel se zavazuje zálohovat veškerý Obsah uživatele dvakrát denně.

7. Poskytovatel nenese odpovědnost za neúmyslné výpadky provozu serveru, které jsou technického charakteru, je však povinen vyvinout maximální úsilí, aby v co nejkratším možném termínu zajistil znovu zprovoznění Služby a o výpadku serveru informovat emailem uživatele, to však pouze v případě, že výpadek bude delší než 2 hod.

8. Uživatel bere na vědomí, že je poskytovatel oprávněn omezit nebo zcela přerušit Službu z důvodu plánovaných odstávek serveru kvůli údržbě tohoto serveru a to tak, že odstávka serveru z důvodu jeho údržby:

- a) bude provedena vždy v nočních hodinách, tedy v době od 22,00 do 05,00 hodin, pokud tomu nebrání vážné provozní důvody,
- b) odstávka serveru poskytovatele z důvodu údržby serveru bude vždy předem zveřejněna na serveru poskytovatele nebo předem oznámena uživateli emailem,
- c) odstávka serveru poskytovatele z důvodu údržby tohoto serveru bude maximálně jednou za kalendářní měsíc a nebude trvat déle jak 5 hodin, pokud tomu nebudou bránit vážné provozní důvody,
- d) při překročení časů a lhůt ze strany poskytovatele, uvedených v čl. III. odst. 8 platí pro poskytovatele sankční podmínky, uvedené v čl. VIII této smlouvy.

### IV. Práva a povinnosti

1. Uživatel vůči poskytovateli prohlašuje, zaručuje a zavazuje se, že

- a) je plně způsobilý k právním úkonům,
- b) veškeré údaje, které o sobě při Registraci poskytne, jsou pravdivé, úplné, přesné a správné,
- c) nebude používat Službu v rozporu s právními předpisy České republiky a právními předpisy vydanými jinými státy, než je Česká republika,

- d) se před zahájením užívání Služby důkladně seznámil s podmínkami této smlouvy, že těmto podmínkám zcela rozumí a souhlasí s nimi,
- e) si je vědom skutečnosti, že v důsledku omezení nebo přerušování Služby dle podmínek čl. III. odst. 8 může ztratit dočasně přístup k obsahu Služby, a to jak Obsahu poskytovatele tak i Obsahu uživatele.

2. Uživatel se, bez ohledu na jiná ustanovení této smlouvy zavazuje, že:

- a) neprovede registraci, pokud by jejím provedením ze strany uživatele došlo k porušení právních předpisů České republiky a právních předpisů jiných států, než je Česká republika,
- b) nebude používat Službu, pokud by jejím použitím ze strany uživatele došlo k porušení právních předpisů jiných států, než je Česká republika,
- c) bude používat Službu pouze k účelu, k němuž je určena,
- d) pro přístup ke Službě nebude využívat (ani se nebude snažit využívat) jiné rozhraní než rozhraní poskytnuté za tím účelem poskytovatelem,
- e) zajistí důvěrnost a nezneužije veškerých identifikačních údajů a hesel nezbytných pro přihlášení uživatele a pro přístup ke Službě, zejména tyto identifikační údaje a hesla nesdělí žádné třetí osobě,
- f) pokud zjistí zneužití svých identifikačních údajů a hesel jakoukoli třetí osobou, okamžitě to sdělí poskytovateli,
- g) nebude se v souvislosti s užíváním Služby dopouštět žádného protiprávního či neetického jednání,
- h) nebude činit nic, co by narušovalo nebo poškozovalo Službu (nebo síť a servery připojené ke Službě),

3. Uživatel nese odpovědnost za důsledky svých činů spojených s užíváním Služby a souhlasí s tím, že Službu nebude používat k žádným aktivitám, které jsou nebo by mohly být v rozporu s právními předpisy České republiky či jiných států vztahujícími se na uživatele, těmito Smluvními podmínkami, s oprávněnými zájmy poskytovatele a s obecně uznávanými zásadami používání služeb poskytovaných prostřednictvím sítě Internet.

4. Uživatel je povinen vždy respektovat práva poskytovatele a třetích osob, zejména při nakládání autorskými díly a jinými předměty práv duševního vlastnictví.

5. Uživatel zejména není oprávněn:

- a) užívat Službu v rozporu s touto smlouvou
- b) užívat Službu způsobem způsobícím poškození poskytovatele,
- c) získávat přihlašovací jména a/nebo hesla jiných uživatelů Služby i služeb a produktů třetích osob,
- d) zneužívat, blokovat, modifikovat či jinak měnit jakoukoliv součást Služby, nebo se i jen pokusit narušit stabilitu, chod nebo data Služby,
- e) užívat svůj uživatelský účet pro rozesílání nevyžádaných emailů (spamů, hoaxů apod.), virů nebo jiného obsahu, který je v rozporu s právními předpisy, obtěžující nebo v rozporu s dobrými mravy,
- f) vyvolat dojem, že uživatelem služby je jiná právnická nebo fyzická osoba, než uživatel, nebo vytvářet uživatelské účty, jejichž parametry mohou budít pohoršení či jsou v rozporu s morálními nebo etickými pravidly,
- g) používat uživatelský účet ke sdílení nebo výměně dat prostřednictvím technologie Peer To Mail (např. peer2mail, OpenP2M, apod.),
- h) porušovat práva poskytovatele nebo třetích osob jiným způsobem než je uvedeno v předchozích bodech,
- i) pokusit se jednat kterýmkoli protiprávním nebo zde zakázaným způsobem.

6. Uživateli se dále výslovně zakazuje předávat poskytovateli (tj. umisťovat, nahrávat, odkazovat či jinak šířit) Obsah uživatele, který zejména:

- a) porušuje práva duševního vlastnictví (autorská práva, práva související s právem autorským, průmyslová práva apod.) jiných osob,
- b) vede k nekalosoutěžnímu jednání, které je v rozporu s předpisy upravujícími soutěž v hospodářském styku nebo se zvyklostmi soutěže, přičemž mohou poškodit dobrou pověst nebo ohrozit chod nebo rozvoj podniku soutěžitele,
- c) obsahuje neoprávněně užitá ochranné známky, obchodní jména a chráněná označení původu, k nimž přísluší výhradní právo třetí osobě, nebo jakékoliv označení s ním zaměnitelné,

- d) obsahuje jakékoli části, jež podněcují nebo směřují k neplnění povinnosti uložené zákonem nebo na základě zákona nebo trestnému činu nebo schvalují trestný čin nebo veřejně vychvalují pro trestný čin jeho pachatele,
- e) obsahuje jakékoli části, jež svádí ke zneužívání návykových nebo životu nebezpečných látek nebo podporují nebo podněcují zneužívání takových látek,
- f) obsahují jakékoli části, jež vyhrožují jiným osobám nebo skupině obyvatelů usmrcením, ublížením na zdraví nebo způsobením škody,
- g) obsahuje jakékoli části, jež hanobí některý národ, jeho jazyk, některou etnickou skupinu nebo rasu, nebo skupinu obyvatel pro jejich politické přesvědčení, vyznání nebo proto, že jsou bez vyznání,
- h) obsahuje jakékoli části, jež podněcují k nenávisti k některému národu, etnické skupině, rase, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků,
- i) obsahuje pornografická díla, zvláště pak taková, jež zobrazují dítě, nebo v nichž se projevuje násilí nebo neúcta k člověku,
- j) umožňuje osobám mladším osmnácti let přístup k jakýmkoliv pornografickým dílům,
- k) obsahuje nepravdivý nebo klamavý údaj o jiném, který je způsobitelný značnou měrou ohrozit jeho vážnost u spoluobčanů, zejména poškodit jej v zaměstnání, narušit jeho rodinné vztahy nebo způsobit mu jinou vážnou újmu,
- l) podporuje nebo propaguje hnutí, které prokazatelně směřuje k potlačení práv a svobod člověka nebo hlásá národnostní, rasovou, náboženskou či třídní zášť nebo zášť vůči jiné skupině osob, nebo veřejně projevují sympatie k těmto hnutím,
- m) popírá, zpochybňuje, schvaluje nebo se snaží ospravedlnit nacistické nebo komunistické genocidium nebo jiné zločiny proti lidskosti,
- n) jsou v jakémkoli jiném ohledu v rozporu s dobrými mravy.

7. Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel v souladu s ustanovením §§ 3, 4, 5 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti (dále jen ZNSIS ) zásadně neodpovídá za obsah Obsahu uživatele.

## **V. Cena Služby**

1. Cena za užívání Služby je stanovena dle aktuálního platného ceníku umístěného na webových stránkách [www.smartemailing.cz/doc/cenik.pdf](http://www.smartemailing.cz/doc/cenik.pdf).
2. Poskytovatel informuje uživatele o změně ceny služby, pokud se ho tato týká.
3. Cena za službu je splatná na základě faktury vystavené vždy prvním dnem účtovacího období se splatností 14 dnů ode dne vystavení. Faktura je v den vystavení zaslána emailem uživateli a považuje se za doručenou následujícím dnem. V případě prokazatelného pozdějšího doručení se splatnost prodlužuje o počet dnů prodlení.

## **VI. Zánik smluvního vztahu**

1. Uzavřená smlouva na poskytnutí Služby se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel i uživatel mají právo jednostranně vypovědět Službu bez udání důvodů s dvouměsíční výpovědní lhůtou, jež počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi.
3. V případě ukončení smluvního vztahu má uživatel právo na vrácení poměrné části zaplacené a nevyužité ceny za využívání Služby.
4. Nad rámec výše uvedeného má uživatel právo do 30 dní ode dne registrace smluvní vztah jednostranně vypovědět s účinností ke dni doručení písemného podání obsahujícího výpověď na adresu sídla

poskytovatele nebo na podpora@smartemailing.cz. Uživateli je v takovém případě vrácena plná cena za využívání služby.

5. V případě ukončení smluvního vztahu má poskytovatel povinnost odstranit veškerý Obsah uživatele a jeho archivovaná data tak, aby je nebylo možné žádným způsobem obnovit a použít či zneužít poskytovatelem či jinou třetí osobou.

6. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět k datu doručení výpovědi v případě, že bez své viny ztratil způsobilost k poskytování Služby, tj. například změnou právních předpisů apod.. Zaplacená a nevyužitá cena za Službu bude vrácena uživateli.

7. Výpověď může být zaslána buď poštou, osobně, emailem nebo jiným podobným způsobem s podpisem oprávněného zástupce uživatele.

## **VII. Ochrana osobních údajů**

1. *Osobní údaje a citlivé údaje.* Osobními údaji se rozumí informace o uživateli, na základě kterých lze uživatele přímo či nepřímo identifikovat. Citlivými údaji se rozumí informace o uživateli, vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů, nebo jakýkoli biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů.

2. *Rozsah osobních údajů.* V souladu s čl. II této smlouvy vyžaduje poskytovatel v rámci registrace povinné osobní údaje. Uživatel může dobrovolně dle svého uvážení sdělit poskytovateli další nepovinné údaje.

3. *Rozsah citlivých údajů.* Poskytnutí jakýchkoli citlivých údajů není povinné. Poskytovatel po uživateli nevyžaduje ani nebude vyžadovat jakékoli citlivé údaje. Pokud uživatel poskytne v rámci Služby jakékoli citlivé údaje, činí tak dobrovolně na základě svého uvážení.

4. *Ochrana osobních údajů.* Poskytovatel shromažďuje a uchovává uživatelem zadané osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů informací v zabezpečené databázi. Poskytovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře pomocí moderních technologií, které odpovídají stupni technického rozvoje. Poskytovatel prohlašuje, že podnikl veškerá možná, tj. t.č. známá opatření, aby tyto údaje zabezpečil před neoprávněnými zásahy třetích osob.

5. Poskytovatel nenes odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku nichž tyto osoby neoprávněně získají přístup k osobním údajům uživatele a/nebo k jeho uživatelskému účtu a/nebo k příslušné databázi poskytovatele a tyto údaje neoprávněně použijí, využijí, zneužijí nebo je zpřístupní třetím osobám, pouze za předpokladu, že prokáže, že podnikl veškerá opatření k jejich ochraně dle čl. VII odst. 4.

6. *Omezení nakládání s údaji.* Poskytovatel nebude bez předchozího svolení uživatele zpracovávat, sdílet, prodávat ani používat údaje uživatele z jeho osobních údajů uvedených v Registraci způsobem, který by byl v rozporu s touto smlouvou.

7. *Zpracování osobních údajů.* Uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat, shromažďovat osobní údaje uživatele za účelem poskytování Služby podle této smlouvy a pro statistické účely.

8. *Souhlas uživatele se zpracováním osobních údajů.* Uzavřením této smlouvy uděluje uživatel v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZOOÚ“) souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnutých dle této smlouvy a Registraci poskytovateli jako správci, za účelem identifikace uživatele při užívání Služby.

9. Uživatel uděluje shora uvedené souhlasy se zpracováním osobních údajů po dobu platnosti této smlouvy, neodvolá-li svůj souhlas dříve. Při ukončení platnosti této smlouvy je poskytovatel povinen provést likvidaci osobních údajů.

10. *Zpracovatel.* Poskytovatel jako správce je oprávněn pověřit v souladu se ZOOÚ třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů.

11. *Odvolání souhlasu.* Souhlas uživatele se zpracováním osobních údajů dle tohoto čl. VII. smlouvy je dobrovolný. Uživatel je oprávněn kdykoli po založení Uživatelského účtu tento souhlas písemně odvolat na adrese poskytovatele. Po odvolání souhlasu poskytovatel zajistí, aby veškeré údaje uživatele byly z databáze Služby a z uživatelského účtu uživatele zlikvidovány a současně zajistí, aby tyto údaje nebyly dále zpracovávány, či šířeny za účelem dalšího poskytování Služby. V takovém případě smlouva zaniká.

12. *Přístup uživatele k údajům.* Uživatel má od okamžiku založení uživatelského účtu právo kdykoliv požádat poskytovatele o informaci o zpracovávání svých osobních údajů. V takovém případě poskytovatel poskytne uživateli informace v rozsahu stanoveném ZOOÚ. Pokud se uživatel domnívá, že poskytovatel zpracovává jeho osobní údaje v rozporu se ZOOÚ, má právo požádat poskytovatele (nebo zpracovatele) o vysvětlení nebo požadovat, aby poskytovatel (nebo zpracovatel) odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. Uživatel je dále oprávněn se obrátit se svým podnětem na Úřad pro ochranu osobních údajů.

13. *Poskytnutí osobních údajů.* Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel může být povinen poskytnout osobní údaje na základě zákona nebo ke splnění své zákonné povinnosti (např. v rámci soudních či správních řízení).

14. *Statistická data.* Uživatel souhlasí s anonymním užitím a/nebo zveřejněním registračních a statistických údajů poskytovatelem pro rozvoj a provoz poskytované Služby. Statistické údaje a jejich sestavy nebudou obsahovat osobní údaje takového charakteru, které by mohly na základě jednoho, či více těchto údajů, přímo či nepřímo identifikovat uživatele nebo které by umožnily jakékoli třetí osobě uživatele kontaktovat.

15. *Osobní údaje třetích osob.* Uživatel se zavazuje, že ke zpracování veškerých osobních údajů třetích osob, které uživatel poskytuje poskytovateli pro účely užívání Služby, dotčené třetí osoby udělily souhlas dle ZOOÚ a nakládání s těmito osobními údaji je v souladu se ZOOÚ.

16. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Obsahu Služby, zejména k osobním údajům, k jejich ztrátě či jinému zneužití a zároveň se zavazuje, že Obsah uživatele neposkytne třetím osobám. Uživatel bere na vědomí, že úsilí vyvinuté poskytovatelem nemusí nutně stačit k tomu, aby osobní údaje byly ochráněny před ztrátou, zcizením či zneužitím. Poskytovatel se zavazuje, že bude veškerý obsah uživatele zálohovat dvakrát denně, aby v případě ztráty či zcizení Obsahu, byla škoda co nejmenší. Uživatel bere na vědomí, že k neoprávněnému přístupu k Obsahu Služby a jeho zneužití může také dojít použitím nevhodného (nedostatečně silného přístupového hesla. V případě úniku dat se Poskytovatel zavazuje neprodleně o tomto informovat uživatele (telefonicky, emailem).

17. Uživatel se zavazuje, že využívá a importuje kontakty, u kterých má souhlas k rozesílání obchodních sdělení, a že plní povinnosti dané ZNSIS tj. že zejména svým zákazníkům jasně a zřetelně poskytnuta možnost zdarma a jednoduchým způsobem nesouhlasit s takovým využitím podrobností jejich elektronického kontaktu v době, kdy se shromažďují, a při zasílání každého jednotlivého sdělení.

18. Poskytovatel si vyhrazuje právo kontrolovat obsah, spamy a závadnost šířených sdělení a v případě zjištění nesrovnalostí Službu pozastavit a ihned informovat uživatele.

## VIII.

### Slevy z ceny a smluvní pokuty

1. V případě, že uživatel poruší povinnosti stanovené zákonem nebo touto smlouvou nebo neuhradí řádně a včas cenu za Službu má Poskytovatel právo omezit užívání Služby. Opětovně zprovoznění Služby po nápravě vadného stavu je zpoplatněno dle ceníku poskytovatele.
2. Mimo výše uvedeného má poskytovatel v případě, že uživatel poruší povinnosti stanovené zákonem nebo touto smlouvou nebo neuhradí řádně a včas cenu za Službu nebo se prohlášení uživatele dle čl. IV. odst. 1. a odst. 2. ukáže jako nepravdivé, má právo bez dalšího okamžitě odstoupit od smlouvy o poskytování Služby. Uživateli v takovém případě nevzniká nárok na vrácení zaplacené ceny za využívání Služby. Volba práva dle odst. 1 tohoto článku nevylučuje následně odstoupení od smlouvy (právo dle odst. 2 tohoto článku).
3. Poskytovatel zaručuje základní parametry a dostupnost služby tzv. SLA (service level agreement) a to 98% v příslušném zúčtovacím období. Do výpočtu SLA se nezahrnuje údržba dle čl. III. této smlouvy.
4. Pokud dostupnost služby poklesne pod dostupnost garantovanou (SLA) má uživatel nárok na náhradu. Náhrada bude poskytnuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu uživatel uplatní formou reklamace.
5. Reklamacе musí mít písemnou formu a musí být podána nejpozději do dvou dnů po opětovném zprovoznění Služby. Později podaná reklamacе bude odmítnuta a uživatel ztrácí nároky na jakoukoliv náhradu.
6. Reklamacе musí být označena jako reklamacе a musí obsahovat identifikaci uživatele, identifikaci Služby, popis důvodu reklamace a veškeré důležité skutečnosti, doba vzniku nebo doba zjištění důvodu reklamace, doba opětovného zprovoznění Služby a jméno kontaktní osoby.
7. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci do 30 dnů od jejího přijetí. Je-li reklamacе oprávněná, má uživatel právo na náhradu.
8. Podání Reklamace nemá odkladný účinek na úhradu ceny za poskytnutou Službu.
9. Náhrada se stanoví jako dvojnásobek alikvótní části ceny za Službu, která z důvodu její nedostupnosti nemohla být využita.
10. V případě jakéhokoliv porušení povinností sjednaných v čl. VII. této smlouvy má oprávněná strana vůči povinné straně (ta, která porušila svoji povinnost) nárok na smluvní pokutu ve výši jedné měsíční platby, kterou uživatel hradí poskytovateli za používání Služby. Jestliže je závazek uživatele hradit platby za používání Služby v jiných než měsíčních intervalech, vypočítá se výše Smluvní pokuty jako částka roční platby za poskytování Služby/12 .
11. V případě prokazatelného úmyslného zneužití databáze uživatele (např. prodej třetí osobě) má uživatel nárok na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, mimo to má právo od této smlouvy odstoupit.

## IX.

### Obchodní sdělení

1. Obchodní sdělení. Uživatel tímto v souladu se ZNSIS souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn zasílat uživateli na emailové adresy uživatele uvedené při Registraci (nebo její změně) obchodní sdělení, obsahující zejména informace o novinkách Služby.
2. Uživatel tímto souhlasí s tím, že u emailové zprávy odeslané v rámci Služby bude automaticky přidána identifikační patička poskytovatele. Uživatel má možnost požádat o změnu patičky dle ceníku Poskytovatele.

## X.

### Vyloučení odpovědnosti

1. Poskytovatel uživateli neodpovídá za jakoukoli přímou či nepřímou újmu či škodu, která uživateli vznikne v souvislosti s používáním Služby, Obsahu poskytovatele a v případě porušení povinností ze strany uživatele, zejména pokud se jedná o ochranu hesla a přístupových údajů k uživatelskému účtu, a dále při poskytnutí nesprávných, nepřesných či neúplných údajů o uživateli při registraci.
2. Poskytovatel dále uživateli neodpovídá za jakoukoliv přímou či nepřímou škodu, která uživateli vznikne v souvislosti s nedoručením emailu či doručením poškozeného či neúplného emailu.

## XI.

### Závěrečná ustanovení

1. Veškerá komunikace mezi poskytovatelem a uživatelem může být uskutečňována buď písemně či emailem. Komunikace ze strany poskytovatele ve vztahu k jednomu či více uživatelům může být poskytovatelem uskutečněna rovněž formou zveřejnění určitého sdělení prostřednictvím internetových stránek poskytovatele. Při použití některého se shora uvedených způsobů komunikace se má za to, že byla zachována písemná forma.
2. Účinnost změn Smluvních podmínek. Jakékoliv změny těchto Smluvních podmínek nabývají účinnosti dnem určeným poskytovatelem, avšak ve vztahu ke každému uživateli pouze v případě, že uživatel s takovou změnou projeví souhlas. Za projevení souhlasu ze strany uživatele se považuje buď kliknutí na příslušné tlačítko vyjadřující souhlas se změnou Smluvních podmínek nebo pokračování v používání služeb ze strany uživatele i po datu určeném poskytovatelem jako datum účinnosti změny Smluvních podmínek. Pokud uživatel se změnami nesouhlasí, je povinen zdržet se užívání Služby po datu určeném poskytovatelem jako datum účinnosti změny Smluvních podmínek. Pro vyloučení pochybností strany prohlašují, že uživatel, který se již v minulosti zaregistroval v rámci užívání Služby přede dnem účinnosti těchto Smluvních podmínek a nadále na základě původní registrace užívá Službu, stává se bez dalšího uživatelem dle těchto Smluvních podmínek a má za to, že provedl registraci ve smyslu čl. II. těchto Smluvních podmínek.
3. Volba práva. Veškeré právní vztahy vznikající či které v budoucnu vzniknou mezi poskytovatelem na straně jedné a uživatelem na straně druhé v souvislosti s poskytováním Služby se řídí právním řádem České republiky.
4. Prorogační doložka. Veškeré spory mezi uživatelem a poskytovatelem vzniklé v souvislosti s poskytováním Služby na základě těchto Smluvních podmínek budou s konečnou platností řešeny v občanském soudním řízení obecnými soudy České republiky s místní příslušností v Brně.
5. Pro vyloučení pochybností a zajištění právní jistoty se smluvní strany dohodly, že na doručování písemné korespondence adresované druhé smluvní straně doporučenou poštou se užije fikce doručení tak, že jakákoliv listovní zásilka odeslaná druhé smluvní straně formou doporučené zásilky prostřednictvím České pošty, s.p., se považuje za doručenu třetím pracovním dnem ode dne jejího odeslání, nedojde-li k faktickému doručení Českou poštou, s.p. nebo osobním předáním dříve.
6. Smluvní strany se dohodly, že veškeré právní vztahy vzniklé v souvislosti se Smlouvou a těmito Smluvními podmínkami se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
7. Tyto podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce, česká verze je rozhodující i v případě, že bude vyhotoven překlad těchto smluvních podmínek do jiného jazyka.
8. Účinnost. Toto znění Smluvních podmínek nabývá účinnosti dnem 1.5.2010