

Společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Kosmonosy, Pod Loretou čp. 883, okres Mladá Boleslav, PSČ 293 06, identifikační číslo 27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923 tímto vydává následující

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

PRO POSKYTOVÁNÍ A KONZUMACI SOFTWAREVÝCH LICENCÍ

(dále jen VOPS)

1. Výklad pojmů

- 1.1. **Poskytovatel** je obchodní společnost Dragon Internet, a. s., se sídlem Pod Loretou 883, 293 06 Kosmonosy, okr. Mladá Boleslav, IČ: 27237800, DIČ: CZ27237800, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 9923.
- 1.2. **Smlouva** je smlouva o poskytování služeb, ve které je poskytovatelem služeb Poskytovatel a kde jednou z poskytovaných služeb je rovněž oprávnění užívat softwarový produkt (počítačový program), resp. zpřístupňovat příslušný softwarový produkt (počítačový program) třetím osobám, k čemuž je zapotřebí příslušná licence (dále jen "Služby").
- 1.3. **Žadatel** je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která projevila zájem o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem.
- 1.4. **Objednatel** je jakýkoli subjekt, který s Poskytovatelem uzavřel Smlouvu, jejíž součástí je čerpání Služeb, tj. jednání, k němuž je nutné užívat příslušné licence.
- 1.5. **Software services Reseller** (dále jen "SSR") je firma, která nakupuje softwarové produkty od výrobců a následně je opětovně prodává zákazníkům.
- 1.6. **Software services Reseller Agreement** (dále jen "SSRA") je smlouva, která upravuje vztahy mezi prodejcem softwarových služeb a poskytovatelem softwarových produktů.
- 1.7. **Services Provider License Agreement** (dále jen "SPLA") je licenční dohoda poskytovatele služeb, která umožňuje licencování programů a aplikací pro providery nebo poskytovatele služeb v serverhostingu, cloudu nebo přímo u zákazníka s podmínkou poskytování služeb spojených s pronájmem licencí.
- 1.8. **Outsourcing company** je firma, která poskytuje externí služby nebo řeší určité funkce, procesy nebo projekty za organizace nebo jednotlivce.
- 1.9. **Cloudová služba** je služba využívající tzv. cloud computing, tedy model, v němž jsou servery, úložiště, služby a aplikace, které služba nabízí, dostupné občanovi vzdáleně na síti a nezatěžují hardware ani software zařízení, s nímž do služby vstupuje.
- 1.10. Charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány ve Specifikaci služby, která je jedním z článků Smlouvy.
- 1.11. **Cena** je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby.
- 1.12. **Vyúčtování** je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, které slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Poskytovatelem Objednateli.
- 1.13. **Porucha** služby je stav, kdy Službu je možno využít pouze částečně, nebo ji není možno využít vůbec. Porucha služby v případě poskytování rozhlasového nebo televizního vysílání je úplný výpadek signálu u min 25 programů Služby na nepřetržitou dobu delší než 48 hodin.
- 1.14. **Reklama** je právní úkon, kterým se Objednatel domáhá svých práv založených Poruchou služby či vadným Vyúčtováním.

2. Úvodní ustanovení

- 2.1. Tyto VOPS blíže upravují a rozvádějí vzájemná práva a povinnosti smluvních stran založené Smlouvami a ve Smlouvách neupravené.
- 2.2. Proces sjednávání Smlouvy je zahájen učiněním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Žadatelem. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2.3. Poskytovatel není povinen Smlouvu s Žadatelem uzavřít v případě, že:
 - 2.3.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických a nebo jiných provozních důvodů,
 - 2.3.2. má pohledávku za Žadatelem,
 - 2.3.3. zjistí, že Žadatel je v likvidaci, úpadku, případně že na Žadatele byl podán návrh na zahájení insolvenčního řízení,
 - 2.3.4. zjistí, že Žadatel při vyplňování smluvního formuláře úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje.

3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1. Poskytovatel je:
 - 3.1.1. držitelem licencí v rámci platné smlouvy SPLA se společností Microsoft (dále též jen "Produkty"). Na základě smlouvy SPLA je Poskytovatel oprávněn licencovat a poskytovat třetí straně Produkty společnosti Microsoft, které jsou součástí Služby.
- 3.2. Poskytovatel je povinen:
 - 3.2.1. poskytovat Objednateli Službu dle Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy a ve sjednané technické kvalitě,
 - 3.2.2. na své náklady odstranit zjištěnou Poruchu služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději následující pracovní den po jejím zjištění či po jejím řádném nahlášení Objednatelům způsobem uvedeným v ustanovení čl. 5 odst. 5.2. bodu 5.2.1. těchto VOPS,

- 3.2.3. poskytnout Objednateli na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby.
- 3.2.4. poskytnout Objednateli, resp. Uživateli technickou konzultaci bez zbytečného odkladu, přičemž má právo podle rozsahu a charakteru konzultace požadovat po Objednateli, resp. Uživateli úhradu vynaložených nákladů a Objednatel, resp. Uživatel se zavazuje vyčíslené náklady Poskytovateli uhradit.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn:
 - 3.3.1. užívat všechny potřebné licence, nezbytné pro poskytování Služeb. Poskytovatel je dále oprávněn nabízet užívání těchto licencí dalším subjektům nebo poskytovat Služby s jejich využitím.
 - 3.3.2. tyto VOPS jednostranně změnit. Změna nabývá účinnosti okamžikem uvedeným v oznámení změny, které se provádí sdělením na www stránkách Poskytovatele a přímým oznámením Objednatelům.
 - 3.3.3. užívat při poskytování Služeb či odstraňování Poruch služeb plnění svých smluvních partnerů; v takových případech Poskytovatel odpovídá, jako by plnění poskytoval sám. Objednatel je povinen postupovat vůči smluvním partnerům Poskytovatele stejně, jako by měl dle Smlouvy a těchto VOPS postupovat vůči Poskytovateli.
 - 3.3.4. ukončit poskytování některé ze Služeb v závislosti na vývoji situace na trhu či v závislosti na technickém vývoji; Služba, jejíž poskytování bylo takto ukončeno musí být nahrazena Službou technicky novou odpovídající vývoji na trhu,
 - 3.3.5. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Objednatele,
 - 3.3.6. postoupit svá práva a povinnosti založené Smlouvou na třetí osobu podnikající v oblasti cloudových a softwarových služeb; má se za to, že Objednatel se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí. Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

4. Práva a povinnosti Objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen zejména:
 - 4.1.1. užívat Služby poskytované mu dle Smlouvy v souladu se Smlouvou, platnými právními předpisy, těmito VOPS a dobrými mravy, jakožto i zvyklostmi panujícími v oblasti cloudových služeb
 - 4.1.2. pokud jsou součástí poskytnuté Služby produkty třetích stran, je Objednatel povinen zajistit, aby programové produkty byly používány v souladu s licenčními podmínkami třetích stran. Pro přístup Uživateli k programovým produktům nesmí používat další systém, který by umožňoval nepřímý sdílený přístup Uživateli k programovému produktu (tzv. multiplexing). To platí i v případě, že Objednatel používá Služby jako součást řešení, které poskytuje dalším stranám.
 - 4.1.3. V případě, kdy Objednatel při konzumaci Smlouvy a užívání SW od spol. Microsoft vystupuje jako tzv. Software services Reseller ve smyslu Software services Reseller Agreement (dále jen "SSRA") ve smyslu SPLA podmínek společnosti Microsoft, je tento povinen vyhovět veškerým sublicenčním podmínkám dle SSRA, zejm.:
 - 4.1.3.0. strpět, aby Poskytovatel předal k výzvě spol. Microsoft jeho identifikační údaje,
 - 4.1.3.1. dodržet veškerá příslušná sublicenční omezení,
 - 4.1.3.2. informovat veškeré své vlastní klienty užívající jeho služby závislé SW spol. Microsoft, že užívají produkty licencované spol. Microsoft,
 - 4.1.3.3. uzavírat se svými klienty příslušné licenční smlouvy obsahující údaje dle odst. 8 End User Agreement requirements a End User License Terms,
 - 4.1.3.4. spolupracovat se spol. Microsoft v případě nelegálního užívání SW.
 - 4.1.4. V případě, kdy Objednatel při konzumaci Smlouvy a užívání SW od spol. Microsoft vystupuje jako tzv. Outsourcing company ve smyslu licenčních podmínek SPLA od spol. Microsoft, je tento povinen vyhovět veškerým sublicenčním podmínkám ve smyslu Outsourcing Company Agreement (dále jen "OCA") zejm.:
 - 4.1.4.0. strpět, aby Poskytovatel předal k výzvě spol. Microsoft jeho identifikační údaje,
 - 4.1.4.1. informovat veškeré své vlastní klienty užívající jeho služby závislé SW spol. Microsoft, že konzumují služby licencované spol. Microsoft a mohou být užívány jen v souladu s licenčními podmínkami,
 - 4.1.4.2. dále strpět případnou kontrolu dodržování sublicenčních podmínek ze strany spol. Microsoft jako poskytovatele hlavní licence.
 - 4.1.5. Pokud jsou objednané Služby licencované na základě počtu přístupujících Uživateli, je Objednatel povinen dodat Poskytovateli úplný seznam fyzických osob (jméno a příjmení), které využívají Služby Poskytovatele, a to nejpozději při podpisu Smlouvy, a dále následně každý kalendářní měsíc, nejpozději však do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k využívání Služeb Poskytovatele. Nebude-li seznam dle předchozí věty dodán, má se za to, že počet a identita Uživateli zůstaly oproti předchozímu měsíci nezměněny.
 - 4.1.6. Objednatel je dále povinen sdělit Poskytovateli veškeré změny svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména změnu bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ apod.; tyto změny je povinen oznámit bez zbytečného prodlení po jejich uskutečnění, a to písemně na adresu Poskytovatele uvedenou ve Smlouvě, používat výhradně rozhraní (koncová zařízení) schváleného typu pro danou Službu a chránit tato zařízení před jakýmkoliv zneužitím třetí osobou.
- 4.2. Objednatel je dále povinen:
 - 4.2.1. nahlásit Poskytovateli neprodleně výskyt Poruch Služby na Poskytovatelem určenou e-mailovou adresu či na telefonní čísla k tomu určená Poskytovatelem,
 - 4.2.2. uhradit Poskytovateli nákladově orientovaný poplatek spojený s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Objednatelem, založené z titulu Smlouvy.
 - 4.2.3. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruch Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.
- 4.3. Objednatel je povinen Poskytovateli řádně uhradit vyúčtovanou Cenu za poskytnuté Služby.
- 4.4. Objednatel bere na vědomí, že dle platné smlouvy SPLA nemá k Produktům Poskytovatele žádný vztah, ale je povinen užítí Produktů evidovat a reportovat Poskytovateli, pokud to způsob licencování dané Služby vyžaduje.
- 4.5. Objednatel si je vědom toho, že Produkty jsou chráněny autorskými a dalšími právy duševního vlastnictví. Ochrana se týká Produktů a jejich jednotlivých částí a to včetně obrázků, fotografií, videí, audia, animací, hudby, textů a softwarových komponent typu "applet". Objednatel nesmí pozměňovat, odstraňovat nebo zakrývat ochranné známky a práva k duševnímu vlastnictví Produktů, využitých k poskytování Služby.
- 4.6. Objednatel nesmí zpětně analyzovat, dekompileovat, nebo provádět dekompozici kódu, s výjimkou případu, kdy takovou činnost povoluje příslušná právní úprava.

- 4.7. Objednatel bere na vědomí, že v případě auditu týkajícího se dodržování licenčních podmínek produktů třetí strany, je povinen za účelem auditu poskytnout osobě, jež je vlastníkem autorských práv Produktu, veškerou součinnost a nezbytné informace (např. úplný výpis produktů společnosti Microsoft instalovaných a využívaných v rámci poskytované Služby).
- 4.8. Objednatel bez výhrady souhlasí s tím, že je odpovědný za jakékoliv porušení těchto Podmínek též vůči společnosti Microsoft, která je oprávněna využít veškerých dostupných právních prostředků k prosazení ochrany svých Produktů a k dodržení těchto Podmínek ve stejné míře, jako Poskytovatel. V případě porušení těchto Podmínek ze strany Objednatele se Objednatel zavazuje zprostit Poskytovatele jakékoliv odpovědnosti za porušení těchto Podmínek vůči společnosti Microsoft stejně jako odpovědnosti společnosti Microsoft vůči třetím osobám, jejichž práva by byla porušením Smlouvy nebo těchto Podmínek dotčena a to bez ohledu na důvod porušení Smlouvy nebo těchto Podmínek. Na vyžádání je Objednatel povinen sdělit informace vyžádané společností Microsoft přímo společnosti Microsoft.
- 4.9. Objednatel je oprávněn:
- 4.9.1. instalovat na svá zařízení klientský software pouze v souladu s touto Smlouvou, Podmínkami, výhradně v souvislosti se Službami poskytovanými Poskytovatelem a v souladu s podmínkami užívání Produktů.
- 4.9.2. bezplatně hlásit Poruchy služby na e-mailové adrese určené k tomu Poskytovatelem,
- 4.9.3. požádat Poskytovatele o pozastavení poskytování Služby; Poskytovatel není povinen této žádosti vyhovět,
- 4.9.4. požádat Poskytovatele o převedení svých práv a povinností ze Smlouvy na třetí osobu, kterou Objednatel doporučí; této žádosti Poskytovatel vyhoví za předpokladu, že Objednatel nemá vůči Poskytovateli žádné neuhrazené závazky či že takové závazky převezme třetí osoba nastupující na místo Objednatele.
- 4.10. Objednatel není oprávněn:
- 4.10.1. užívat Služby způsobem, který je v rozporu se zákonem, předpisem, vládním nařízením či vyhláškou. Mimo jiné nesmí na server umísťovat závadný obsah, vystavovat z něj závadný obsah, ale ani provádět instalace software bez patřičného licenčního pokrytí.
- 4.10.2. pronajímat, poskytovat na leasing, půjčovat, dále prodávat, převádět ani hostovat Služby společnosti Microsoft ani Služby Poskytovatele i kteroukoli jejich součástí třetím osobám s výjimkou využití ve formě softwarové služby poskytované v souladu s podmínkami Smlouvy mezi objednatel a Poskytovatelem, těmito Podmínkami a podmínkami užívání Produktů.
- 4.10.3. k převedení, poskytnutí či zpřístupnění jakýchkoliv vlastnických práv k Produktům nebo k jakýmkoliv právům duševního vlastnictví.
- 4.10.4. pořizovat jakékoliv kopie Produktů, s výjimkou nutné zálohy. Případné záložní kopie je Objednatel povinen po zrušení služby znehodnotit.
- 4.10.5. jakkoli bez pověření Poskytovatele měnit technické nastavení Služby,
- 4.11. Objednatel souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s Poskytovatelem, vztahujících se k plnění práv a povinností ze Smlouvy, za účelem vnitřní kontroly služeb Poskytovatele a zvyšování jejich kvality.

5. Omezení či přerušení poskytování Služby

- 5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:
- 5.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke vzniku škody na majetku Poskytovatele či třetích osob či ke vzniku újmy na zdraví třetích osob,
- 5.1.2. v případě, že zjistí, že se Objednatel dopustil porušení povinností dle ustanovení čl. 4, odst. 4.5 těchto VOPS,
- 5.1.3. v případě, že zařízení Objednatele generuje nežádoucí provoz v síti Poskytovatele (např. po napadení hackerem, viru apod.)
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě v případě, že se Objednatel ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani po prokazatelně učiněném upozornění ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než sedm dní ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Objednatel.
- 5.3. Objednatel souhlasí s přerušením poskytování Služeb v případě, že pozastavení je vyžadováno zákonnými požadavky, potřebami společnosti Microsoft nebo z důvodu porušení povinností Objednatele.
- 5.4. V případě, že Objednatel porušuje VOPS a náprava není možná, může Poskytovatel ukončit Smlouvu a tedy i právo Objednatele používat Produkty, a to bez ohledu na jakákoliv jiná práva Objednatele plynoucí ze Smlouvy, těchto Podmínek jakož i dalších smluvních dokumentů. V případě ukončení smluvního vztahu mezi Objednatel a Poskytovatelem nebo Poskytovatelem a Microsoftem (který souvisí s užíváním Produktů Objednatel) je Objednatel povinen odstranit ze svých zařízení klientský software včetně všech kopií Produktů a jejich součástí a to do 30 dnů od ukončení Smlouvy mezi Objednatel a Poskytovatelem.
- 5.5. Omezení či přerušení poskytování Služby dle ustanovení čl. 5 těchto VOPS není považováno za prodlení na straně Poskytovatele s poskytováním Služby.

6. Platební podmínky

- 6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být účtována ode dne, kdy byl Objednateli zřízen přístup ke Službě. Za den zřízení přístupu ke Službě se považuje den, který je uveden v Objednatel podepsaném Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den zřízení přístupu ke Službě den, kdy Objednatel začal prokazatelně Službu užívat.
- 6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Objednatel je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 6.3. Cena za Službu může být hrazena zpětně za Službu poskytnutou v uplynulém zúčtovacím období nebo formou již složených záloh na služby účtované v budoucích obdobích.
- 6.4. K úhradě Ceny za poskytnutou Službu Poskytovatel bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví Vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu podle platných právních předpisů a odešle ho na adresu Objednatele uvedenou ve Smlouvě, případně po dohodě s Objednatel na jeho emailovou adresu. V případě, že Objednatel nesouhlasí se zasíláním Vyúčtování elektronickou formou, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu v takovém případě za odesílání vyúčtování v písemné podobě přiměřenou nákladově orientovanou cenu (zejm. poštovné a balné, náklady na tisk a papír).
- 6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc nebo jiné období, které je definováno ve specifikaci služby ve Smlouvě.
- 6.6. Objednatel je povinen Vyúčtování uhradit ve lhůtě splatnosti na něm uvedené.
- 6.7. Prioritním způsobem úhrady Vyúčtování je bezhotovostní úhrada převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na Vyúčtování, alternativním hotovostní úhrada prostřednictvím terminálů společnosti SAZKA; bližší informace jsou uvedeny na www stránkách Poskytovatele v sekci „O společnosti“ a oddílu „Možnosti plateb“.

- 6.8. Poskytovatel deklaruje, že s ohledem na personální a provozní náročnost nebude ve svých provozovnách přijímat žádné úhrady za vystavená Vyúčtování, a to ani v hotovosti, ani bezhotovostní (prostřednictvím karetního terminálu). Přijme-li ve výjimečných případech Poskytovatel jakoukoli platbu za vystavené Vyúčtování ve své provozovně, je oprávněn vyúčtovat Objednateli přiměřený nákladově orientovaný poplatek; výše takového poplatku je uvedena v platném ceníku služeb Poskytovatele.
- 6.9. Placení Vyúčtování v hotovosti na terminálech společnosti SAZKA probíhá za pravidel stanovených společností SAZKA. Společnost SAZKA je oprávněna účtovat plátcí Vyúčtování poplatek za zpracování hotovostní platby. O provedené platbě obdrží plátcé Vyúčtování písemné potvrzení. V případě nesrovnalostí je plátcé oprávněn podat telefonickou reklamaci platby na kontaktní telefonní číslo uvedené na potvrzení o platbě.
- 6.10. Nepodaří-li se poskytovateli poštovních služeb Vyúčtování Objednateli doručit z důvodu toho, že se Objednatel odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Objednatel zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy poskytovatel poštovních služeb nedoručenou zásilku doručil zpět odesílateli.
- 6.11. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou vyúčtování ve lhůtě uvedené v ustanovení odst. 7.6. tohoto článku VOPS sjednává se smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za jeden každý započatý den prodlení.
- 6.12. Vyúčtování se považuje za uhrazené dnem, kdy je vyúčtovaná Cena v plné výši připsána na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování či v hotovosti předána Poskytovateli.
- 6.13. Poskytovatel je oprávněn ve vymezených důvodných případech požadovat po Objednateli složení vratné finanční jistiny sloužící k zajištění úhrady vyúčtovaných Cen za poskytnuté Služby či jiných pohledávek Poskytovatele za Objednatelem založených Smlouvou; tato vratná finanční jistina, či její příslušná zbývající část, bude Objednateli vrácena při ukončení Smlouvy. Pokud Objednatel vratnou finanční jistinu nesložil, není Poskytovatel povinen plnit své povinnosti dle Smlouvy.

7. Platnost a účinnost Smlouvy

- 7.1. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 7.2. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na dobu určitou i neurčitou platí, že jedna každá smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou trvající 30 dnů od data doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět bez výpovědní lhůty s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Objednateli v případě, že:
- 7.3.1. Objednatel vstoupil do likvidace, byl na Objednatele podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, či byl prohlášen úpadek,
 - 7.3.2. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či v důsledku jednání Objednatele již vzniká škoda,
 - 7.3.3. Objednatel užívá Služby v rozporu s těmito VOPS a/nebo platnými právními předpisy,
 - 7.3.4. Objednatel se dopustil závažného porušení smluvních povinností ve smyslu těchto VOPS,
 - 7.3.5. Objednatel Poskytovateli úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených Vyúčtování.
- 7.4. V případě zániku závazku ze smlouvy výpovědí, nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, smí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, úhrada požadována pouze, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, a nesmí být v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, vyšší než jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedna dvacetina součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.
- 7.5. Pro účtování a placení úhrad dle ust. odst. 7.4. a 7.5. tohoto článku platí přiměřeně ustanovení čl. 6 těchto VOPS.
- 7.6. Výpovědi Smlouvy nejsou dotčena vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran finanční povahy založená dle Smlouvy do dne jejího ukončení, zejména povinnost uhradit dlužné Ceny za poskytnuté Služby a případná povinnost nahradit škodu.
- 7.7. Smlouva končí také dnem, kdy Poskytovatel přestane být dle ustanovení příslušných předpisů způsobilý poskytovat cloudové služby, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 7.8. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem platí, že Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby jejího trvání bez dalšího mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou, neprojeví-li alespoň jedna ze smluvních stran nejpozději měsíc před uplynutím sjednané doby trvání dané Smlouvy písemně svůj úmysl smlouvu ukončit uplynutím sjednané doby jejího trvání.
- 7.9. Objednatel v postavení spotřebitele je oprávněn písemně odstoupit od smlouvy, pokud smlouva byla uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory podnikatele, a to bez uvedení důvodu a bez sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.

8. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 8.1. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Objednatele, jakožto i odpovídající provozní údaje (např. množství Objednatelem přenesených dat). Má se za to, že Objednatel se zpracováním svých osobních údajů souhlasí.
- 8.2. Zpracování a ochrana osobních údajů Objednatelů je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů
- 8.3. Objednatel tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Objednatelů, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.
- 8.4. Smluvní strany Smlouvy jsou povinny zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru druhé smluvní straně, se kterými se seznámili během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.
- 8.5. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran se nevztahuje na:
- 8.5.1. skutečnost, že byla uzavřena Smlouva,
 - 8.5.2. podmínky pro poskytování Služby,
 - 8.5.3. informace, které se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti.
- 8.6. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

9. Reklamacce

- 9.1. Objednatel má právo uplatnit u Poskytovatele Reklamacce:
- 9.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu (reklamacce na Vyúčtování),
- 9.1.2. na poskytovanou Službu (reklamacce na Službu).
- 9.2. Reklamacce na Vyúčtování je Objednatel oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne dodání Vyúčtování, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Objednatele, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Objednatel vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamacce podepsána Objednatel nebo osobou oprávněnou činit jménem Objednatele právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel Reklamacce na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Objednatele, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamacce na účet Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 9.4. Reklamacce na Službu je Objednatel oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamacce zanikne. Reklamacce musí obsahovat označení Objednatele, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Objednatel poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamacce podepsána Objednatel nebo osobou oprávněnou činit jménem Objednatele právní úkony.
- 9.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamacce na Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyřídí reklamacce kladně a přiměřeně sníží Cenu za poskytnutou Službu, případně po dohodě s Objednatel zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.
- 9.6. Podání reklamacce dle tohoto článku VOPS nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.
- 9.7. Pro veškeré Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatel platí, že Poskytovatel není povinen hradit škodu způsobenou Objednatel tím, že došlo k přerušení poskytování Služby ze zavinění Poskytovatele nebo tím, že byla služba poskytována v nižší než sjednané úrovni.

10. Odpovědnost Poskytovatele

- 10.1. Jestliže Poskytovatel zjistí porušování licenčních podmínek ze strany Objednatele, bude v maximální možné míře spolupracovat se společností Microsoft na odstranění a nápravě tohoto nedostatku.
- 10.2. Poskytovatel není povinen nahrazovat Objednatel škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. 5 těchto VOPS.
- 10.3. Poskytovatel a společnost Microsoft se v zákonném rozsahu zřikají jakýchkoliv záruk a odpovědnosti za jakékoliv škody a újmy ať přímé, nepřímé nebo následné, které by mohly vzniknout v souvislosti s poskytovanými Službami.

11. Nařízení o digitálních službách

- 11.1. Poskytovatel je také poskytovatelem regulovaných služeb ve smyslu Nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (dále jen „DSA“). Hlavním cílem DSA je zabránit nezákonným a škodlivým činnostem na internetu a šíření dezinformací a zajistit bezpečnost uživatelů, chránit základní práva a vytvořit spravedlivé a otevřené prostředí pro online platformy.
- 11.2. Regulací v oblasti DSA je v České republice pověřen Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz, identifikátor datové schránky: a9qaats).
- 11.3. Pro splnění povinností podle DSA zpřístupňuje Poskytovatel na svých stránkách formulář pro podání stížností ve smyslu čl. 14 DSA a pro podání oznámení nelegálního obsahu u služby hostingu ve smyslu čl. 16 DSA. Formulář neslouží jiným účelům. Formulář lze stáhnout ve verzi PDF a vyplněný poslat e-mailem na dsa@dragon.cz, případně doručit poštovní datovou zprávou do datové schránky (7ppdr4u) nebo doručit osobně, poštou nebo kurýrem do sídla Poskytovatele.
- 11.4. Všechna oznámení musí být vždy dostatečně věcně podložena, musí obsahovat vysvětlení důvodu, pro který oznamovatel tvrdí, že určitá informace uložená pomocí hostingových služeb Poskytovatele představuje nezákonný obsah (a to natolik konkrétně, aby bylo možné takový důvod ověřit), musí obsahovat přesné vymezení nezákonného obsahu tak, aby jej Poskytovatel mohl identifikovat a vyhledat (zejména jednoznačný údaj o přesném elektronickém umístění těchto informací například pomocí trvalé adresy URL), musí obsahovat jméno osoby nebo název subjektu podávajícího oznámení a jejich e-mailovou adresu (s výjimkou nahlášení podezření ze spáchání trestného činu dle čl. 3 – 7 DSA).
- 11.5. Poskytovatel vyhodnotí úplnost a konkrétnost oznámení a není-li toto oznámení úplné, požádá Poskytovatel oznamovatele o jeho doplnění a stanoví mu k tomu vhodnou přiměřenou lhůtu. V případě marného uplynutí takto poskytnuté přiměřené lhůty Poskytovatel oznámení odmítne. Úplné doručené oznámení Poskytovatel vyhodnotí a prověří podle dostupných informací, a to v případě potřeby i dotazem vůči svému zákazníkovi, který využívá službu, již se oznámení týká. Oznamovatel bere na vědomí, že obsah jeho podání může být za tímto účelem sdílen se zákazníkem dotčené služby. Vůči zákazníkům přitom Poskytovatel postupuje podle příslušných smluvních podmínek. Poskytovatel učiní ve vztahu k zákazníkovi nezbytná opatření v souladu s příslušnými právními předpisy a smluvními podmínkami, pokud po posouzení všech podstatných skutečností jemu známých bude i bez nutnosti podrobného právního přezkumu dostatečně zjevné, že data jednoznačně vymezená v oznámení představují nezákonný obsah. Po ukončení prověřování vyrozumí Poskytovatel oznamovatele o svém rozhodnutí s ohledem na informace uvedené v oznámení a poskytne oznamovateli informaci o dostupných možnostech nápravy. Vyrozumění obdrží oznamovatel na elektronickou adresu uvedenou v oznámení, a to zpravidla ve lhůtě 30 dnů od podání oznámení či jeho doplnění. Ve skutečně složitých případech, zejména s mezinárodním prvkem, může Poskytovatel uvedenou lhůtu prodloužit; v tom případě o prodloužení oznamovatele informuje před uplynutím stávající lhůty.
- 11.6. Vedle oznámení nelegálního obsahu může být formulář použit i pro podání stížností na neplnění povinností Poskytovatele vyplývajících z DSA. Ve stížnosti musí stěžovatel uvést své jméno a příjmení či název a e-mailovou adresu pro kontaktování, indikovat souvislost se službou prostého přenosu, službou ukládání do mezipaměti nebo službou hostingu a srozumitelně vymežit

- předmět stížnosti včetně informace, v jakém chování Poskytovatele spatřuje porušení povinnosti plynoucí z DSA, jaké konkrétně a z jakého důvodu. Poskytovatel stížnost posoudí a stěžovatele ve lhůtě 30 dnů od jejího podání vyrozumí.
- 11.7. Kompletní informace ke kontaktním místům, oznamování nelegálního obsahu a podávání stížností dle Nařízení o digitálních službách jsou dostupné na stránkách Poskytovatele v sekci Dokumenty ke stažení / Nařízení o digitálních službách – Digital Services Act (DSA).

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Veškeré právní úkony konané na základě Smlouvy a těchto VOPS písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. Pro doručení zásilky odeslané s využitím poskytovatele poštovních služeb se použije ust. §573 OZ.
- 12.2. Za písemný úkon, který může směřovat ke změně nebo zániku Smlouvy, se považuje též odeslaný e-mail. V případě, že takový úkon činí Objednatel, musí být e-mail odeslán z takové e-mailové adresy Objednatele, která je v okamžiku odeslání e-mailu evidována v zákaznické zóně Poskytovatele, a to na adresu Poskytovatele, uvedenou v záhlaví Smlouvy. V případě, že takový úkon činí Poskytovatel, musí být jeho e-mail odeslán na takovou e-mailovou adresu Objednatele, která je v okamžiku odeslání e-mailu evidována v zákaznické zóně Poskytovatele.
- 12.3. Společnost Microsoft neposkytuje Objednateli žádnou technickou podporu.
- 12.4. Smluvní strany si ujednaly, že Smlouva je ve vztahu ke Službám, při nichž jsou Objednatelem využívány produkty společnosti Microsoft, ve smyslu § 1767 Občanského zákoníku ve prospěch společnosti Microsoft v tom smyslu, že společnost Microsoft je oprávněna vynucovat plnění ustanovení Smlouvy a ověřovat dodržování Smlouvy Objednatelem nebo Uživateli.
- 12.5. Platí, že plné znění licenčních a sublicenčních podmínek (zejm. podmínek dle SSRA a OCA dle SPLA) si Objednatel jako konzument Služeb zajistí na svoji odpovědnost.
- 12.6. Poskytovatel je oprávněn tyto VOPS jednostranně změnit. Změna nabývá účinnosti okamžikem uvedeným v oznámení změny, které se provádí sdělením na www stránkách Poskytovatele a přímým oznámením Objednatelům.
- 12.7. Podmínky uvedené v těchto VOPS jsou trvale a neodvolatelně nadřazeny podmínkám jakýchkoliv licenčních smluv společnosti Microsoft, které mohou být zobrazeny nebo prezentovány v elektronické podobě v průběhu instalace nebo používání klientského softwaru.
- 12.8. Součástí Smlouvy jsou:
- 12.8.1. Součásti uvedené ve Smlouvě;
- 12.8.2. Protokol o předání Služby, existuje-li;
- 12.9. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy a ujednání VOPS, případně jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy a jejích případných Dodatků, existují-li.
- 12.10. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Objednatelem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz, web: www.ctu.cz

Platnost od 1. 8. 2025