

Všeobecné podmínky pro poskytování hostingových služeb společností Synesta s.r.o. projektem old.4smart.cz platné od 1.1.2024

I. Provozovatel

Provozovatelem projektu old.4smart.cz je Synesta s.r.o., Podivice 33, okr. Vyškov, IČO: 055 21 491, Spisová značka: C 95878 vedená u Krajského soudu v Brně. Jednatel společnosti Synesta s.r.o. je Bc. Jaroslav Marák. Provozovatel projektu old.4smart.cz je poskytovatelem níže uvedených služeb.

II. Uživatel

Uživatelem projektu old.4smart.cz je osoba, která provedla registraci do systému old.4smart.cz prostřednictvím registračního formuláře přičemž s registrací vyjádřila souhlas se zpracováním osobních údajů Poskytovatelem a rovněž vyjádřila souhlas se všeobecnými podmínkami, které popisuje tento dokument. Uživatel je zákazníkem.

III. Stav služby

Služba old.4smart.cz není od listopadu 2019 podporována z hlediska svého životního cyklu. Vývoj Linuxového jádra OpenVZ RHEL 6 již nepokračuje a podobně také není moderní software kompatibilní s touto naší službou a takto starým Linuxovým jádrem našich serverů old.4smart.cz. Služba old.4smart.cz je nyní ve fázi dobehu. Jako poskytovatel služby již nejsme schopni spolehlivě garantovat bezpečný a stabilní provoz této služby, zajistit kvalitní dostupnost a předejít možné ztrátě dat. Doporučujeme proto migrovat na nástupce služby virtuálních serverů – moderní a aktualizovanou službu <https://cloud.4smart.cz>, kterou jsme představili 27.4.2019 ve vlákně novinek na <https://old.4smart.cz>.

S ohledem na zastaralost služby old.4smart.cz jsme od 26.6.2019 oznámili tuto okolnost ve vlákně novinek na <https://old.4smart.cz> a od 1.9.2019 jsme zakázali vytváření nových uživatelských účtů, tedy zanikla možnost zaregistrovat se na old.4smart.cz.

Vzhledem k těmto faktům bere Uživatel na sebe všechna rizika spojená s provozem jeho služeb na zastaralé platformě old.4smart.cz, stejně jako rozhodnutí nevyužít alternativu v podobě služby cloud.4smart.cz, nebo jinou konkurenční službu.

IV. Základní služba

Základní službou projektu old.4smart.cz je hostování a provoz virtuálních serverů. Virtuální servery zákazníků jsou hostovány na fyzických serverech společnosti Synesta s.r.o., které jsou umístěny v datacentrech v České Republice. Součástí základní služby, tedy hostování virtuálních serverů, je případné volitelné přiřazení IP adresy z některého z dostupných rozsahů, poskytnutí diskového prostoru, poskytnutí operační paměti, poskytnutí procesorového času, poskytnutí síťové konektivity. Tyto položky základní služby jsou zpoplatněny na základě platného ceníku uvedeného

na hlavní stránce projektu <https://old.4smart.cz>. Paušální poplatek vztahující se k virtuálnímu serveru je účtovanou položkou základní služby.

V. Doplnkové služby

K základní službě hostování a provozu virtuálních serverů jsou k dispozici služby doplňkové, které lze volitelně využívat. Zpoplatnění doplňkových služeb se řídí aktuálním platným ceníkem uvedeným na hlavní stránce projektu <https://old.4smart.cz>. Do kategorie doplňkových služeb patří:

1. Funkcionalita zálohování virtuálních serverů – zajišťuje vytvoření souboru zálohy, odstranění souboru zálohy, obnovu ze souboru zálohy, klonování souboru zálohy do existujícího nebo nového virtuálního serveru, stažení souboru zálohy k uživateli a nahrání souboru zálohy od uživatele na server old.4smart.cz.
2. Automatické zasílání upozornění emailem na mezní provozní stavy virtuálních serverů zákazníka.
3. Automatické zasílání upozornění emailem na nízkou hodnotu kreditu, prahovou hodnotu nastavuje uživatel.
4. Automatické zasílání upozornění emailem na mezní provozní stavy spojené s účtem registrovaného uživatele jako je neobvykle zvýšená konzumace kreditu v čase.
5. Funkcionalita mapování portů TCP, UDP z neveřejné IPv4 adresy virtuálního serveru na veřejnou IPv4 adresu fyzického serveru.
6. Funkcionalita reverzního HTTP proxy serveru s podporou SNI proxy a poštovních služeb pro příjem emailů do prostředí virtuálního serveru pro každý virtuální server.
7. Nastavení hostname pro každý virtuální server.
8. Funkcionalita nastavení reverzních doménových záznamů PTR pro každý virtuální server.
9. Šablony - předem připravené instalace prostředí pro potřeby vytváření nových virtuálních serverů.
10. Práce technika.

VI. Princip účtování za základní a doplňkové služby.

Základní a doplňkové služby projektu old.4smart.cz jsou založeny na čerpání z předplaceného kreditu. Účtování za tyto služby je založeno na strhávání vypočtené částky ze zůstatku předplaceného kreditu v účtu old.4smart.cz zákazníka, podle aktuálního cenového tarifu virtuálního serveru, v pětiminutových intervalech s výjimkou některých částí doplňkových služeb, kterými jsou: vytvoření souboru zálohy virtuálního serveru, klonování souboru zálohy virtuálního serveru, stažení souboru zálohy virtuálního serveru, upload souboru zálohy virtuálního serveru. Tyto vyjmenované části doplňkových služeb jsou vyúčtovány jednorázově v okamžiku použití.

Každý virtuální server v uživatelském old.4smart.cz účtu je účtován podle svého aktuálního individuálního cenového tarifu.

V případě cenového tarifu PROFI je účtování základních a doplňkových služeb založeno na skutečně využitých systémových prostředcích, nikoliv na nastavených limitech systémových prostředků. Nastavením tzv. limitů systémových prostředků ve webovém administračním rozhraní

old.4smart.cz lze omezit spotřebu kreditu na úkor výpočetního výkonu procesoru, alokace operační paměti, alokace diskového prostoru pro každý konkrétní virtuální server. Opačným postupem, zvětšením volnosti nastavených limitů systémových prostředků, lze dosáhnout vyššího výpočetního výkonu na úkor spotřeby kreditu. Změny v nastavení limitů systémových prostředků se projevují okamžitě. Součástí účtování podle cenového tarifu PROFI je i paušální poplatek.

V případě ostatních nabízených tarifů je účtování za základní službu založeno na pevné paušální měsíční částce, jejíž část je stržena v každém pětiminutovém intervalu. Tyto ostatní cenové tarify jsou reprezentovány pevně nastavenými limity systémových prostředků. Případný nedostatek systémových prostředků základní služby lze u paušálních cenových tarifů řešit povýšením aktuálního cenového tarifu u konkrétního virtuálního serveru prostřednictvím webového administračního rozhraní old.4smart.cz. Přepnutí na vyšší cenový tarif má okamžitý efekt jak v nastavení systémových prostředků, tak i ve výši strhávané částky v následných pětiminutových intervalech.

Nastavením příliš nízkých limitů systémových prostředků virtuálnímu serveru může dojít k chybnému chování, nestabilitě, případně i k nedostupnosti služeb zákazníka v jeho virtuálním serveru.

Vyúčtování za vytvoření souboru zálohy virtuálního serveru je určeno na základě spotřebovaného procesorového času, potřebného k vytvoření souboru zálohy. V ostatních případech: klonování souboru zálohy virtuálního serveru, stažení souboru zálohy virtuálního serveru, upload souboru zálohy virtuálního serveru je účtováno na základě známé velikosti souboru zálohy virtuálního serveru.

V případě zastaveného virtuálního serveru, který je účtován podle cenového tarifu PROFI, se v kontextu základní služby provádí účtování pouze za diskový prostor alokovaný tímto virtuálním serverem, přidělené IP adresy a paušální poplatek. Ostatní položky jako jsou využití operační paměti RAM, datové přenosy mezi fyzickými disky, využití procesoru a poskytnutí síťové konektivity nejsou účtovány.

V případě zastaveného virtuálního serveru, který je účtován podle jiného cenového tarifu než PROFI, se v kontextu základní služby provádí účtování za přidělené IP adresy a paušální poplatek.

Paušální poplatek je průběžně strháván v pětiminutových intervalech v měsíci.

Měsícem se rozumí 30 dní, to je 8 640 pětiminutových intervalů účtování.

Nové uživatelské účty mohou být zvýhodněny vzhledem k účtování po stanovenou dobu. Tato skutečnost je vždy uvedena v aktuálním platném ceníku na hlavní stránce projektu <https://old.4smart.cz>.

Základním způsobem pro převod finančních prostředků na old.4smart.cz účet zákazníka je bankovní převod. Při bankovním převodu je nutné definovat variabilní symbol, který je každému uživateli na old.4smart.cz přidělen. Tento variabilní symbol je unikátní pro každý zákaznický old.4smart.cz účet.

Informace o bankovních účtech poskytovatele včetně přiděleného variabilního symbolu najde každý zákazník ve svém old.4smart.cz účtu.

Jiným způsobem k převodu finančních prostředků na old.4smart.cz je platební brána, která je provozována ve spolupráci s Komerční Bankou a.s..

Při použití platební brány není účtován poplatek za její použití.

Doklady o platbách se vystavují automaticky a zasílají se na emailovou adresu uživatele, kterou uživatel uvedl při registraci. Emailovou adresu může uživatel kdykoliv změnit prostřednictvím svého old.4smart.cz účtu.

Zálohový doklad o platbě je uživateli vystaven v okamžiku připsání platby na účet Poskytovatele.

Konečný doklad se vystavuje na základě vyčerpaného, tj. spotřebovaného předplaceného kreditu.

Konečný doklad lze vystavit také na veškerý nespotebovaný předplacený kredit. Toto lze zajistit aktivací funkce ve webovém administračním rozhraní old.4smart.cz pod názvem „Vystavovat fakturu na konci měsíce za veškerý kredit“. Tato funkce je ve výchozím stavu neaktivní. Je-li tato funkce v účtu uživatele povolena, nelze uplatnit případný pozdější požadavek na vrácení kreditu v důsledku reklamace nebo nevyužívání služeb.

Konečný doklad o platbě za služby v minulém měsíci je uživateli vystaven vždy první den v novém měsíci.

Konečný doklad o platbě za služby je vystaven ihned, pokud právě došlo k vyčerpání kreditu v old.4smart.cz účtu Uživatele.

Po připsání kreditu dojde k vystavení konečného dokladu o platbě, pokud byl zůstatek kreditu v old.4smart.cz účtu Uživatele záporný. V tomto případě se účtuje částka pro dorovnání záporného zůstatku kreditu.

Služby práce technika jsou účtovány zvlášť. Tuto službu nelze hradit stržením kreditu z old.4smart.cz zákaznického účtu Uživatele.

Služby práce technika nejsou účtovány v případě, kdy jde o zajištění provozu, obnovy provozu, obnovy dostupnosti virtuálního serveru Uživatele nebo v případě, kdy jde o škálování výkonnostních vlastností virtuálního serveru, které Uživatel nemůže sám ovlivňovat.

Služby práce technika jsou účtovány v případě, kdy se technická podpora poskytovatele zabývá interními technickými problémy a záležitostmi Uživatele v prostředí jeho virtuálního serveru na žádost ze strany Uživatele. Jde o služby které přesahují rámec zajištění dostupnosti a provozuschopnosti virtuálního serveru Uživatele z pohledu použité virtualizační technologie nebo konfigurace fyzických serverů Poskytovatele.

Při převodu finančních prostředků v cizí měně na účet poskytovatele se na old.4smart.cz zákaznickém účtu připisuje částka v CZK. Pro přepočítání cizí měny na CZK se používá denní kurz poskytovaný ČNB. Informace o denním kurzu je součástí vystavených platebních dokladů.

Všechny vystavené doklady o platbách jsou elektronicky podepisovány platným kvalifikovaným certifikátem.

VII. Zákaznický účet, disponibilita

Za vlastníka zákaznického old.4smart.cz účtu je považován Uživatel, který zná přístupové přihlašovací údaje, kterými jsou uživatelské jméno (login) a přihlašovací heslo. Za vlastníka zákaznického old.4smart.cz účtu je považován také ten, kdo zná uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Heslo zákaznické podpory najde každý Uživatel ve svém old.4smart.cz účtu. Uživatel má možnost kdykoliv změnit své přihlašovací heslo, nebo si nechat změnit svoje heslo zákaznické podpory. Uživatel zákaznického old.4smart.cz účtu je povinen svoje přihlašovací údaje a heslo zákaznické podpory zabezpečit proti zneužití třetí osobou. V případě zneužití účtu třetí osobou se takto zneužitý kredit nevrací. Pokud se dostane kredit v uživatelském účtu old.4smart.cz do mínusu, nebude na Uživateli vymáhán a Uživatel není povinen jej doplatit. V případě, že kredit na old.4smart.cz účtu Uživatele přešel do mínusu, dochází k omezení služeb ze strany poskytovatele a k časovému omezení životnosti uživatelského účtu.

VIII. Typy zákaznických účtů

Testovacím uživatelským účtem je každý zákaznický účet, který vznikl bezprostředně po registraci Uživatele prostřednictvím registračního formuláře old.4smart.cz do okamžiku prvního převedení finančních prostředků na vrub tohoto zákaznického old.4smart.cz účtu. Testovací uživatelský účet může mít přednastavený kredit pro vyzkoušení služeb. Testovací uživatelský účet má omezenou časovou platnost bez ohledu na zůstatek kreditu. Nedojde-li k převodu finančních prostředků během doby existence testovacího účtu, účet zaniká spolu s virtuálními servery, které jsou v něm obsažené. Vlastníkovi nevzniká nárok na vymáhání jakékoliv škody spojené s odstraněním testovacího účtu na poskytovateli. Tento typ účtu není od 1.8.2019 podporován a provozován.

Předplaceným uživatelským účtem je zákaznický účet, který vznikl z testovacího uživatelského účtu po převedení finančních prostředků uživatele ve prospěch jeho zákaznického účtu. Předplacený uživatelský účet, je-li jeho zůstatek kladný, nemá časově omezenou životnost. Je-li v předplaceném uživatelském účtu záporný zůstatek kreditu, je jeho časová platnost omezena na 14 dní od okamžiku vyčerpání kreditu. Po vypršení této doby je předplacený zákaznický účet uživatele bez náhrady odstraněn. Vlastníkovi nevzniká nárok na vymáhání jakékoliv škody na poskytovateli spojené s odstraněním předplaceného účtu po expiraci uvedené doby.

IX. Disponibilita virtuálního serveru

Za vlastníka virtuálního serveru je považován vlastník zákaznického old.4smart.cz účtu. Vlastník virtuálního serveru je plně zodpovědný za bezpečnost svých služeb. V případě zneužití virtuálního serveru vlastníka třetí osobou nevzniká nárok na vrácení kreditu účtovaného za systémové prostředky. Vlastník virtuálního serveru je povinen zabezpečit svůj virtuální server před zneužitím třetí osobou. Za případné škody, které vznikly zneužitím virtuálního serveru třetí osobou, nese

zodpovědnost jeho vlastníka. Poskytovatel si vyhrazuje právo zastavit nebo omezit provoz virtuálního serveru v případě, kdy se tento jeví jako kompromitovaný třetí osobou. V takovém případě poskytovatel uvědomí vlastníka o provedeném opatření a navrhne další postup. Poskytovatel nenese odpovědnost za uchovávaná data na disku v kontextu virtuálního serveru vlastníka. Za poskytované služby v kontextu virtuálního serveru vlastníka nese plnou zodpovědnost vlastníka.

X. Zneužití služby

Je zakázáno úmyslně využívat služby, software, hardware provozovatele k nezákonným činnostem jako je šíření poštovního spamu, realizace síťových útoků, a jiné. Je zakázáno úmyslně zneužívat služby old.4smart.cz nebo úmyslně způsobovat jejich částečnou nebo úplnou nedostupnost za použití různých tzv. exploitů a jiných technik. Rovněž je zakázáno testovat zranitelnosti na službách, softwaru a hardwaru provozovatele bez jeho vědomí a nebo tyto zranitelnosti bez jeho vědomí využívat. Při porušení tohoto ustanovení si poskytovatel nárokuje uplatnit smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč včetně náhrady ušlých zisků a škod, které provozovateli takto případně vznikly.

XI. Změna cen a všeobecných podmínek

Změna těchto všeobecných podmínek, nebo případná změna cen bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu 4smart.cz v souladu se zákonem 127/2005 Sb. §63 odst. 6. Historii změn všeobecných podmínek včetně aktuálních všeobecných podmínek je možné sledovat a získat na webové stránce projektu old.4smart.cz v zápatí stránky. Změna cen nebo způsobu zpoplatnění účtovaných položek v ceníku bude zveřejněna alespoň jeden měsíc předem na stránkách projektu old.4smart.cz. Pokud zákazník se změnou cen nebo všeobecných podmínek nesouhlasí nebo také z libovolného jiného důvodu, může požádat o vrácení části nebo celého zůstatku kreditu (viz dále XIX. Záruka spokojenosti).

XII. Zpracování osobních údajů a ochrana dat

12.1

Zadáním osobních a kontaktních údajů na webu projektu old.4smart.cz při registraci Uživatele nebo kdykoliv později jejich doplněním nebo upřesněním, souhlasí Uživatel s jejich zpracováním, tj. s jejich uložením a používáním za účelem provozu služeb projektu old.4smart.cz společností Synesta s.r.o..

12.2

Poskytovatel i Uživatel jsou zavázáni považovat veškeré údaje, související s poskytováním služby za důvěrné, které nesmějí být zpřístupněny třetí osobě.

Poskytovatel bez výslovného svolení Uživatele neprodá, nepůjčí, nevymění, ani jinak neposkytne žádné osobní údaje třetí osobě, pokud nebude povinen učinit tak ze zákona nebo na základě příkazu oprávněných orgánů.

12.3

Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé přenosem utajovaných dat.

12.4

Uživatel může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrování nebo kódování. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele, to jest zachovat možnost přenosu dat.

12.5

Při přenosu dat a souborů poskytovatel garantuje dodržování relevantních právních předpisů, a to zejména zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, kdy dbá zejména o zachování zabezpečení ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikace, a to v podobě ochrany před neoprávněným přístupem, změnou, zničením, ztrátou anebo odcizením nebo jiným neoprávněným zpracováním nebo využitím. Tímto nejsou dotčeny povinnosti poskytovatele stanovené zvláštním právním předpisem.

XII a. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem v pozici správce

12.6

V případě, že uživatel je fyzickou osobou, jsou poskytovatelem zpracovávány jeho osobní údaje, zejména údaje identifikační, platební a kontaktní, ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) účinném od 25. 5. 2018.

12.7

Bez ohledu na to, zdali je uživatel fyzickou či právnickou osobou, mohou být poskytovatelem též zpracovávány osobní údaje zaměstnanců uživatele, zejména údaje identifikační a kontaktní, ve smyslu GDPR.

12.8

Poskytovatel v pozici správce zpracovává ty osobní údaje, které uživatel případně jeho zaměstnanec poskytl při uzavírání smlouvy, a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro splnění smlouvy a tedy poskytnutí služby.

12.9

Poskytovatel dále zpracovává uvedené osobní údaje a údaje o způsobech využívání služby uživatelem na základě svých oprávněných zájmů pro marketingové účely související s poskytováním služby.

12.10

Poskytnutí uvedených osobních údajů je smluvním požadavkem poskytovatele. Ke zpracování osobních údajů bude docházet po dobu 10 let od ukončení poskytování služby a to s ohledem na ochranu nebo obhajobu právních nároků poskytovatele.

12.11

K osobním údajům uživatelů má přístup správce a případně též třetí osoby – zpracovatelé, kteří poskytují vhodné záruky a jejichž zpracování osobních údajů splňuje požadavky dle platných právních předpisů a které zajišťuje náležitou ochranu práv uživatelů. Zpracovatelé osobních údajů jsou zejména poskytovatelé účetních/mzdových služeb a systémů, správci IT systémů, poskytovatelé právního a daňového poradenství, poskytovatelé marketingových služeb a orgány veřejné moci, kterým má správce povinnost osobní údaje poskytovat. Osobní údaje jsou předávány pouze v rámci členských států Evropské unie. Na žádost poskytovatel poskytnete uživateli aktuální seznam zpracovatelů.

12.12

Uživatel, případně zaměstnanec uživatele, má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo:

- **a.** žádat o informace o kategoriích zpracovávaných osobních údajů, účelu, době a povaze zpracování a o příjemcích osobních údajů;
- **b.** požádat o poskytnutí kopie zpracovávaných osobních údajů;
- **c.** požádat při naplnění podmínek stanovených relevantními právními předpisy, aby osobní údaje byly opraveny, doplněny nebo vymazány, případně jejich zpracování omezeno;
- **d.** vznést námitku proti zpracování osobních údajů a právo podat stížnost u dozorového úřadu;
- **e.** být informován o případech porušení zabezpečení osobních údajů a to tehdy, pokud je pravděpodobné, že daný případ porušení bude mít za následek vysoké riziko pro jeho práva a svobody.

12.13

Veškerá uvedená práva může uživatel uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránkách poskytovatele.

12.14

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů a další informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele. Veškerá uvedená práva může uživatel uplatnit prostřednictvím kontaktů zveřejněných na stránce <http://4smart.cz>

XII b. Zpracování osobních údajů Poskytovatelem v pozici zpracovatele

12.15

ři poskytování služby může ze strany poskytovatele rovněž docházet ke zpracování osobních údajů z pozice zpracovatele, v takovém případě se kategorizace zpracovávaných osobních údajů odvíjí od typu poskytované služby poskytovatelem uživateli. Tyto obchodní podmínky upravují povinnosti poskytovatele, v pozici zpracovatele, a uživatele, v pozici správce, vyplývající ze zpracování osobních údajů v souladu s článkem čl. 28 GDPR.

12.16

Poskytovatelem jsou v pozici zpracovatele zpracovávány vždy pouze ty osobní údaje subjektů údajů, se kterými uživatel v pozici správce v rámci využívání služby nakládá. Rozsah a kategorie osobních údajů, u nichž se uživatel může dostat v rámci využívání služby do pozice správce ve smyslu GDPR se vždy odvíjí od kategorie konkrétní využívané služby.

12.17

Zpracování osobních údajů bude poskytovatelem prováděno zejména formou náhledu, shromažďování, používání, zálohování, ukládání a výmazu, a to vždy dle typu poskytované služby a za účelem poskytování služby a po celou dobu jejího poskytování.

12.18

Poskytovatel prohlašuje, že je schopen zajistit zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a aby byla zajištěna ochrana práv dotčených subjektů údajů.

12.19

Poskytovatel je oprávněn do zpracování zapojit další zpracovatele, vždy však informuje uživatele o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak uživateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky, pokud uživatel námitky bez zbytečného odkladu nevysloví, má se za to, že se změnou souhlasí.

12.20

Zpracování bude vždy realizováno jen na základě doložených pokynů uživatele udílených poskytovateli, které vyplývají z charakteru poskytované služby nebo jsou obsaženy v těchto podmínkách a smluvních ujednáních.

12.21

Při poskytování služby nebude docházet ke zpracování zvláštních kategorií osobních údajů. Uživatel je povinen zajistit, že poskytovateli nebudou předány žádné osobní údaje zvláštních kategorií.

12.22

Poskytovatel se jako zpracovatel při zpracování osobních údajů zavazuje:

- **a.** zpracovávat osobní údaje pouze pro účely a způsoby vyplývajícími z podmínek a smluvních ujednání,
- **b.** zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
- **c.** přijmout veškerá vhodná technická a organizační opatření ve smyslu dle čl. 32 GDPR, jež jsou nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů a odpovídají povaze zpracování a s tím spojenému riziku, aby mj. nemohlo při tomto zpracování dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů,

- **d.** po ukončení poskytování služby veškeré zpracovávané osobní údaje vymazat nebo vrátit uživateli, vymazat veškeré jejich případně existující kopie,
- **e.** být uživateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů,
- **f.** být uživateli nápomocen při zajišťování souladu s povinností zabezpečení zpracování, při ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů, při oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, při posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a při předchozí konzultaci s Úřadem pro ochranu osobních údajů,
- **g.** neprodleně uživatele informovat v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje ustanovení GDPR nebo jiných předpisů Evropské unie nebo členského státu týkající se ochrany údajů,
- **h.** být uživateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi dle čl. 32 až 36 GDPR, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici,
- **i.** poskytnout uživateli na základě jeho písemného pokynu veškeré nezbytné informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti poskytovatele vyplývající z čl. 28 GDPR, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům svou činností přispěje,
- **j.** poskytnout uživateli na jeho písemnou žádost veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené těmito podmínkami a čl. 28 GDPR,
- **k.** v případě porušení zabezpečení zpracovávaných osobních údajů bezodkladně po jeho zjištění upozornit uživatele s tím, že součástí upozornění bude popis povahy daného případu porušení zabezpečení osobních údajů, popis pravděpodobných důsledků porušení zabezpečení osobních údajů a popis opatření, která poskytovatel přijal nebo navrhuje přijmout, a opatření, která doporučuje přijmout uživateli, vždy s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů a zmírnit možné nepříznivé dopady.

12.23

Uživatel se tímto vůči poskytovateli výslovně zavazuje k dodržování veškerých povinností, které mu, dostane-li se do pozice správce osobních údajů ve smyslu GDPR, plynou z těchto podmínek, smluvních ujednání, ustanovení GDPR, příslušných zákonů a jiných obecně závazných právních předpisů. Závazek uživatele dle předchozí věty zahrnuje mj. jeho povinnost předávat poskytovateli prostřednictvím služby jen takové další osobní údaje, k nimž disponuje platným právním titulem ve smyslu čl. 6 GDPR, a to při dodržení veškerých zásad upravených v čl. 5 GDPR a souvisejících

právních povinností. Za tímto účelem se uživatel zavazuje mj. zajistit, že ke zpracovávání osobních údajů formou jejich uložení bude po celou dobu zpracovávání disponovat platným právním titulem splňujícím požadavky GDPR a dalších právních předpisů.

12.24

Bez ohledu na právní titul, na jehož základě ke zpracovávání osobních údajů dochází, se uživatel zavazuje plnit v případě, že bude ve vztahu k určitým osobním údajům vystupovat v pozici správce, svoji informační povinnost vůči dotčeným subjektům údajům vyplývající z článku 13 a násl. GDPR včetně informování o automatizovaném zpracování osobních údajů ve formě profilování.

12.25

V případě porušení jakékoli povinnosti stanovené tímto článkem podmínek, se uživatel zavazuje nahradit poskytovateli jakoukoli (majetkovou i nemajetkovou) újmu, která mu v důsledku daného porušení nebo v souvislosti s ním vznikne.

12.26

Smluvní strany se zavazují zajistit splnění povinností, jež jim plynou z GDPR a tohoto článku podmínek, nejpozději ke dni účinnosti GDPR. Povinnosti, jež jsou však vyžadovány platnou a účinnou právní úpravou již před datem účinnosti GDPR, jsou smluvní strany povinny dodržovat již ode dne účinnosti těchto podmínek.

XIII. Dostupnost služeb, reklamace účtování

Provozovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí k zabezpečení bezporuchového provozu služby. K zajištění bezporuchového provozu používá Provozovatel více různých nástrojů a technik. U žádné technologie však nelze stoprocentně vyloučit možný výpadek. Dostupnost a stav poskytovaných služeb je monitorován s pomocí automatizovaných nástrojů. Díky těmto nástrojům je o mezních provozních stavech informována technická podpora projektu. Monitorování kvality a stavu služeb se týká i provozních stavů virtuálních serverů zákazníků, které jejich vlastník jinak nemůže ovlivnit. Uživatel může případné jiné potíže hlásit na email podpora@4smart.cz. Provozovatel projektu old.4smart.cz využívá k provozu svých služeb také služby poskytované třetí stranou. Jedná se o elektrické napájení, datovou konektivitu a uložení fyzických serverů v provozovně datacentra. Za kvalitu a dostupnost těchto služeb zodpovídá třetí strana se kterou byla uzavřena řádná smlouva.

Účtování se řídí jednotným ceníkem platným pro všechny uživatele. Případnou reklamaci vyúčtování nebo poskytované služby je možné podat na email podpora@4smart.cz. Tuto reklamaci je nutné dle zákona uplatnit do dvou měsíců od data poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Podle zákona 127/2005 Sb. §64 je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu nejpozději do jednoho měsíce od doručení reklamace. Při podání reklamace uživatelem je kromě podrobností nutné uvést uživatelské jméno (login) a heslo zákaznické podpory. Heslo pro přihlášení se neuvádí.

Poskytovatel neodpovídá za škody, které by mohly uživateli vzniknout v souvislosti s používáním služeb projektu old.4smart.cz.

XIV. Expirace kreditu

Platnost kreditu v předplaceném uživatelském účtu s alespoň jedním virtuálním serverem je neomezená. Platnost kreditu v předplaceném uživatelském účtu u kterého nedochází ke změně zůstatku strháváním kreditu, tedy k využívání služeb, je omezená na 365 dní od posledního stržení zůstatku v účtovacím pětiminutovém intervalu. Po uplynutí doby platnosti kreditu je uživateli vystavena konečná faktura podle aktuálního zůstatku kreditu v jeho old.4smart.cz účtu a jeho zákaznický účet je zrušen bez náhrady. Uživatel může před uplynutím této doby požádat o vrácení nepoužitě předplacené částky, viz dále XIII. Po uplynutí této doby, pokud byl účet již zrušen, nebude zmíněným žádostem vyhověno.

XIX. Záruka spokojenosti

V případě, že Uživatel není spokojen, nemá zájem či není schopen službu nadále využívat, může požádat o vrácení celé nebo části nepoužitě předplacené finanční částky. Za vrácení předplacené částky se platí administrativní poplatek ve výši 10% z vrácené, dosud nefakturované sumy zůstatku kreditu v účtu old.4smart.cz Uživatele, nejméně však 50 Kč. Od Uživatele můžeme před odesláním peněz vyžadovat potvrzení přijetí opravného dokladu. Peníze jsou vráceny pouze převodem na bankovní účet Uživatele.

Poskytovatel služby však může vrátit Uživateli pouze peněžní prostředky, které byly na jeho účet fakticky připsány a dosud nebyly spotřebovány za provoz služeb zákazníka. Nelze vracet peněžní prostředky, které byly na old.4smart.cz vloženy Poskytovatelem formou kreditu zdarma, kteréžto se fakticky netýkají bankovních účtů a mají význam poskytnout zákazníkovi možnost vyzkoušet služby zdarma.

Tyto všeobecné podmínky jsou účinné od 1.1.2024.
Synesta s.r.o.7