

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto Obchodní podmínky (dále také jen „**VOP**“) upravují vztahy mezi obchodní společností **Aira GROUP s.r.o.**, IČ 25682598, sídlem Vratislavova 57/1, 128 00 Praha 2, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 608 22 (dále jen „**Aira**“) a druhou smluvní stranou bez ohledu na to, zda jde o fyzickou nebo právnickou osobu (dále jen „**Zákazník**“) při poskytování služeb ze strany společnosti Airy spočívajících v:
 - 1.1.1. zhotovení webové prezentace za fixní cenu;
 - 1.1.2. postupné implementaci softwaru či poskytování programátorských a koordinačních prací při přípravě webové prezentace nebo softwaru (agilní vývoj);
 - 1.1.3. poskytování služeb SEO, správě webové prezentace či poskytování jiných marketingových služeb, např. správě PPC kampaní (marketingové služby);
 - 1.1.4. dodání software, poskytování licence nebo dlouhodobém užívání softwaru;
 - 1.1.5. poskytování služby Datacentra;
 - 1.1.6. správě výpočetní techniky;
 - 1.1.7. uveřejňování inzerce;
 - 1.1.8. poskytování konzultačních či školicích služeb;
 - 1.1.9. jiném opakovaném plnění; (dále jen „**Služby**“ nebo jednotlivě „**Služba**“).
- 1.2. Není-li v těchto VOP dále uvedeno jinak, vztahují se na konkrétní Službu vždy obecná ustanovení dle čl. II těchto VOP a dále případně dle povahy dané Služby rovněž zvláštní ustanovení VOP s tím, že zvláštní ustanovení dle čl. III a dále mají přednost před obecnými, a v rozsahu, v jakém zvláštní ustanovení nevylučují ustanovení obecná, se použijí obecná ustanovení.

II. OBECNÁ USTANOVENÍ

UZAVŘENÍ SMLOUVY

- 2.1. Smlouva mezi společností Aira a Zákazníkem vzniká doručením objednávky připravené společností Aira potvrzené Zákazníkem společnosti Aira, včetně doručení prosté skenové kopie objednávky podepsané Zákazníkem. Doručením objednávky připravené společností Aira potvrzené Zákazníkem společnosti Aira s odchylkami od jejího původního obsahu stanoveného společností Aira, byť nepodstatnými, nebo doručením objednávky Zákazníka nepřipravené společností Aira smlouva nevznikne, dokud společnost Aira objednávku Zákazníkovi nepotvrdí nebo nezačne s jejím faktickým plněním.
- 2.2. Vylučuje se použití ustanovení § 1751 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“). V případě, že Zákazník v přijetí nabídky odkáže na své obchodní podmínky odporující těmto VOP, smlouva uzavřena není.
- 2.3. Uzavřením smlouvy se společnost Aira zavazuje poskytovat Zákazníkovi plnění uvedené v předmětné objednávce a případně dále blíže specifikované v přílohách objednávky a/nebo těchto VOP a Zákazník se zavazuje uhradit za to společnosti Aira sjednanou cenu.

PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 2.4. Zákazník se zavazuje, že po dobu poskytování Služeb dle uzavřené smlouvy bude společností Aira poskytovat bez zbytečného odkladu potřebnou součinnost, spočívající zejména v odevzdání potřebných údajů a podkladů, jejich případných doplnění a upřesnění, odsouhlasení předložených návrhů apod., a to nejpozději do druhého pracovního dne od doručení žádosti společností Aira. Při prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti je společnost Aira oprávněna plnění smlouvy pozastavit. Pozastavení plnění smlouvy je ukončeno prvním pracovním dnem týdne následujícího po dodatečném poskytnutí součinnosti ze strany Zákazníka; o dobu pozastavení se prodlužuje termín plnění ze strany společnosti Aira. V případě pozastavení plnění smlouvy na dobu delší než 14 dnů je

- obnovení jejího plnění ze strany společnosti Aira podmíněno předchozím zaplacením poplatku za ztížené projektové vedení ve výši 5.000,- Kč bez DPH ze strany Zákazníka. V takovém případě je společnost Aira zároveň oprávněna jednostranně přiměřeně prodloužit termín plnění, zejm. s ohledem na její aktuální kapacitu.
- 2.5. Služby s hmotným nebo jakýmkoli zachytitelným výstupem (např. v podobě zpracované analýzy apod.) jsou dokončeny předáním výstupu společností Aira Zákazníkovi jakýmkoli způsobem (např. zasláním e-mailem, zpřístupněním na vzdáleném úložišti apod.). Služby bez hmotného nebo jakéhokoli jiného zachytitelného výstupu jsou dokončeny jejich faktickým vykonáním ze strany společnosti Aira.
- 2.6. Zákazník souhlasí s tím, že vlastnosti poskytované Služby či jejího výstupu, které nejsou specifikovány v objednávce nebo jiné individualizované části smlouvy, mohou být zvoleny dle uvážení společnosti Aira a zpracovány technologií nebo postupem zvoleným společností Aira.
- 2.7. Společnost Aira je oprávněna v souvislosti s poskytováním Služeb provést vícepráce bez předchozí samostatné objednávky Zákazníka. Vícepráce jsou společností Aira účtovány jako odpracovaný čas sazbou uvedenou v objednávce, jinak sazbou dle aktuálního ceníku společnosti Aira platného ke dni provedení víceprací. Tyto VOP se vztahují rovněž na vícepráce.
- 2.8. Zákazník plně odpovídá za správnost a úplnost všech údajů, podkladů, informací a jiných věcí poskytnutých společnosti Aira a za jejich soulad s právními předpisy. Smluvní strany se dohodly, že předaná hesla a jiné přístupové údaje předané Zákazníkem je společnost Aira oprávněna v souvislosti s plněním smlouvy z bezpečnostních důvodů změnit. V případě předání jakýchkoli věcí představujících předměty práv duševního vlastnictví Zákazník odpovídá za to, že jejich předání společností Aira, jakož i další využití společností Aira pro účely související s plněním uzavřené smlouvy nezasahuje neoprávněně do práv jakýchkoli třetích osob. V případě, že nositelem práv duševního vlastnictví k takovým materiálům je sám Zákazník, uděluje jejich poskytnutím společnosti Aira zároveň bezúplatně územně neomezenou nevýhradní licenci, a to na dobu a za účelem jejich použití k plnění uzavřené smlouvy a vypořádání a obhajobu právních nároků z ní vyplývajících. Poklady, materiály, informace a jiné věci předané Zákazníkem společnosti Aira v souvislosti s plněním smlouvy je Zákazník oprávněn požadovat k vrácení nejdříve po úplné úhradě sjednané ceny Služeb.
- 2.9. Zákazník je povinen informovat společnost Aira neprodleně o jakýchkoli změnách svých kontaktních osob nebo kontaktních údajů užívaných pro účely plnění smlouvy.
- 2.10. Společnost Aira odpovídá Zákazníkovi za škodu či jinou způsobenou újmu pouze do výše trojnásobku sjednaného měsíčního plnění dle smlouvy bez DPH, max. však do výše 50.000,- Kč či ekvivalentu v jiné změně dle kurzu České národní banky platného ke dni vzniku předmětné škody/újmy. Ustanovení § 2898 OZ tím není dotčeno.
- 2.11. Odpovědnost společnosti Aira za porušení smlouvy (tj. odpovědnost za vady, škodu/újmu včetně následných, bezdůvodné obohacení, prodlení apod.) je vyloučena také tehdy, pokud nesplnění jejich povinností bylo způsobeno vyšší mocí. Vyšší mocí se rozumí překážka jakékoliv povahy, která je z hlediska podnikatele postupujícího s péčí řádného hospodáře neodvratitelná a nelze ji spolehlivě předvídat, přičemž tím se rozumí zejména živelné katastrofy, havárie či poruchy (bez ohledu na jejich původ), stávky, teroristické útoky, epidemie apod. Za vyšší moc jsou považovány také překážky spočívající v přerušení toku aktuálních dat z důvodu poruchy na přenosovém zařízení a nedodání dat společnosti Aira ze strany třetích osob, resp. dodání nesprávných dat.
- 2.12. Společnost Aira je oprávněna použít logo, jméno/název/označení Zákazníka a popis poskytované Služby pro marketingové účely jako svou referenci či kteroukoli část z výše uvedeného, a to prostřednictvím jakéhokoli prostředku či média.

2.13. Zákazník se zavazuje, že nevstoupí do smluvního vztahu (např. pracovněprávního, obchodněprávního apod.) ani nebude usilovat o uzavření smluvního vztahu se současnými či bývalými zaměstnanci/spolupracovníky (subdodavateli) společnosti Aira (např. technickými specialisty, programátory apod.), či činit kroky směřující k jeho uzavření, a to po dobu trvání uzavřené smlouvy a dále jednoho roku ode dne jejího zániku. V případě porušení této povinnosti je společnost Aira oprávněna požadovat po Zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

2.14. Zákazník se zavazuje zachovávat mlčenlivost o obsahu vzájemných práv a povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy se společností Aira, jakož i všech skutečnostech, které se o společnosti Aira, jejích zaměstnancích/pracovnících, pracovních postupech, používaných technologiích apod. dozví v souvislosti s jejím plněním. V případě porušení této povinnosti ze strany Zákazníka je společnost Aira oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

CENA SLUŽEB

2.15. Je-li v objednávce předmětné Služby uveden závazek k provedení *jednorázové* činnosti ze strany společnosti Aira a v potvrzené objednávce není uvedeno jinak, pak platí, že:

2.15.1. Cena uvedená za sjednané Služby je splatná ve dvou částech, a to v části ve výši 50% na základě faktury vystavené společností Aira po uzavření smlouvy, a v části ve výši 50% na základě faktury vystavené společností Aira po dokončení sjednaných Služeb.

2.15.2. Společnost Aira není povinna zahájit poskytování Služeb před připsáním první části sjednané ceny Služeb na její účet.

2.16. Je-li v objednávce předmětné Služby uveden závazek k provádění *pravidelné* nebo *paušální* činnosti ze strany společnosti Aira, pak platí, že:

2.16.1. Cena uvedená za objednané Služby se sjednává jako paušální za sjednané období (zpravidla měsíční).

2.16.2. Jsou-li v objednávce uvedeny hodinové dotace jednotlivých aktivit či Služeb, slouží pouze pro účely stanovení maximálního počtu hodin Služeb poskytnutých společností Aira v příslušném období, které jsou zahrnuty ve sjednané paušální ceně.

2.16.3. Společnost Aira je na základě uzavřené smlouvy bez dalšího oprávněna poskytovat Zákazníkovi objednané Služby i nad rámec v objednávce případně uvedeného maximálního počtu hodin zahrnutého ve sjednané paušální ceně; takové Služby budou účtovány v souladu s čl. 2.7 výše a mohou být společností Aira vyúčtovány samostatnou fakturou.

2.16.4. Společnost Aira je bez dalšího oprávněna požadovat sjednanou paušální cenu za každý měsíc trvání uzavřené smlouvy.

2.16.5. Pokud jsou ze strany společnosti Aira v jednotlivém měsíci poskytovány pouze Služby v rozsahu zahrnutém ve sjednané paušální ceně, společnost Aira nevystavuje výkaz jednotlivých činností.

2.16.6. Pouze pokud jsou ze strany společnosti Aira v jednotlivém měsíci poskytovány Služby v rozsahu přesahujícím počet hodin zahrnutých ve sjednané paušální ceně, je Zákazník oprávněn požadovat po společnosti Aira výkaz jednotlivých činností s uvedením celkové časové náročnosti.

2.17. V případě poskytování Služeb mimo sídlo společnosti Aira je společnost Aira oprávněna účtovat Zákazníkovi náklady na dopravu ve výši:

2.17.1. paušální částky 450,- Kč bez DPH v případě, že se místo plnění nachází na území hlavního města Prahy;

- 2.17.2. částky ve výši 9,- Kč/km bez DPH za každý kilometr vzdálenosti mezi sídlem společnosti Aira a místem plnění v případě, že se místo plnění nachází mimo území hlavního města Prahy;
a dále
- 2.17.3. náhradu za zameškaný čas pracovníků společnosti Aira při dopravě ze sídla společnosti Aira do místa plnění ve výši 500,- Kč/hod/pracovník bez DPH, počítanou za každých započatých pět minut.
- 2.18. Sjednaná cena Služeb zahrnuje pouze hotové výdaje společnosti Aira na vnitrostátní běžné poštovné, náklady na běžnou administrativu, náklady na vnitrostátní telekomunikační služby. Jakékoli další hotové výdaje (např. na pořízení hardware, certifikátů, registraci domén, kredit na online kampaně apod.) je společnost Aira oprávněna Zákazníkovi v plné výši přeúčtovat.
- 2.19. V případě, že (i) uzavřená smlouva zavazuje společnost Aira k opakovanému (např. měsíčnímu) plnění a (ii) smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, je společnost Aira oprávněna ceny Služeb počínaje kalendářním rokem následujícím po roce uzavření smlouvy každoročně navyšovat o míru inflace zjištěné Českým statistickým úřadem za rok předchozí.
- 2.20. Jednotlivé úhrady ceny za poskytování Služeb budou probíhat formou bezhotovostního převodu ve prospěch bankovního účtu společnosti Aira na základě společností Aira vystavovaných faktur (daňových dokladů). Fakturace poskytnutých Služeb probíhá zpravidla měsíčně či v jiném intervalu uvedeném v objednávce nebo určeném společností Aira.
- 2.21. Splatnost faktur společnosti Aira činí 14 dnů ode dne zaslání Zákazníkovi na kterýkoli jeho kontaktní e-mail. Smluvní strany se dohodly na zaslání faktur prostřednictvím elektronické pošty ve formátu PDF.
- 2.22. Právo Zákazníka na jakoukoli společnost Aira poskytnutou slevu zaniká okamžikem vzniku

prodlení Zákazníka se zaplacením jakéhokoli peněžitého plnění dle uzavřené smlouvy, prodlení s poskytnutím součinnosti společnosti Aira či jiného podstatného porušení uzavřené smlouvy.

- 2.23. V případě prodlení Zákazníka s jakýmkoli peněžitým plněním dle uzavřené smlouvy či v souvislosti s ní je společnost Aira oprávněna požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení.
- 2.24. V případě prodlení Zákazníka s jakýmkoli peněžitým plněním dle uzavřené smlouvy či v souvislosti s ní delšího než 7 dnů je společnost Aira dále oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.25. Zákazník bere na vědomí, že nezbytnou součástí Služeb poskytovaných společností Aira je zpravidla zpracování osobních údajů Zákazníka a/nebo třetích osob (dále rovněž jen „**Subjekt údajů**“), které společnost Aira zpracovává jako samostatný správce ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, 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**“).
- 2.26. Dle čl. 13 a 14 GDPR tímto společnost Aira informuje Subjekty údajů o následujících skutečnostech:
- 2.26.1. Správcem osobních údajů je společnost Aira, jejíž aktuální kontaktní údaje jsou uvedeny na webové stránce www.aira.cz.
- 2.26.2. Účelem zpracovávání osobních údajů ze strany společnosti Aira je jednání o uzavření, potažmo plnění uzavřené smlouvy se Zákazníkem a plnění souvisejících povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů.
- 2.26.3. Právním základem zpracování osobních údajů Zákazníků – fyzických osob je plnění smluv

- s nimi uzavřených, resp. provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost Zákazníka, a naplňování souvisejících práv a povinností společnosti Aira.
- 2.26.4. Právním základem zpracování osobních údajů ostatních Subjektů údajů je oprávněný zájem společnosti Aira na plnění smlouvy uzavřené se Zákazníkem a naplňování souvisejících práv a povinností společnosti Aira.
- 2.26.5. Společnost Aira zpracovává osobní údaje Subjektů údajů v rozsahu sděleném Zákazníkem a nezbytném pro poskytnutí předmětné Služby.
- 2.26.6. Příjemci osobních údajů Subjektů údajů mohou být dle povahy věci třetí subjekty a/nebo subdodavatelé služeb pro společnost Aira, např. spolupracující IT specialisté, orgány veřejné správy (např. soudy, úřady), dodavatelé účetních služeb, daňoví poradci, apod.
- 2.26.7. Osobní údaje Subjektů údajů jsou společností Aira zpracovávány po dobu nezbytnou pro uzavření smlouvy, splnění veškerých práv a povinností s ní souvisejících a dále po archivační dobu stanovenou obecně závaznými právními předpisy, případně po dobu nezbytnou k ochraně oprávněných zájmů společnosti Aira a obhajobě jejích právních nároků (např. vymáhání dlužné ceny za Služby, obrany při uplatnění vad poskytnutých Služeb apod.).
- 2.26.8. Subjekt údajů má právo požadovat od společnosti Aira přístup ke svým osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů.
- 2.26.9. Každý Subjekt údajů je zároveň oprávněn podat ve věcech zpracování osobních údajů stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).
- 2.26.10. Zákazník je povinen poskytnout společnosti Aira osobní údaje v rozsahu nezbytném pro poskytnutí požadované Služby. Jejich neposkytnutí může způsobit nemožnost provedení požadované Služby ze strany společnosti Aira.
- 2.26.11. Osobní údaje jiných Subjektů údajů, než je Zákazník (např. jeho kontaktních osob) získává společnost Aira od Zákazníka.
- 2.26.12. Zákazník se zavazuje informovat Subjekty údajů, jejichž osobní údaje společnosti Aira v souvislosti s uzavřením smlouvy předal (např. své kontaktní osoby) o tom, že informace o zpracování jejich osobních údajů naleznou v těchto VOP, a na žádost společnosti Aira splnění této povinnosti doložit.
- 2.27. Pro případ, že uzavření smlouvy zakládá postavení Zákazníka jakožto správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR a postavení společnosti Aira jakožto jejich zpracovatele ve smyslu čl. 4 odst. 8 GDPR, se smluvní strany v souladu s čl. 28 GDPR dohodly takto:
- 2.27.1. Předmětem zpracování ze strany společnosti Aira jsou osobní údaje Subjektů údajů předané jí Zákazníkem nebo jinak zpřístupněné za účelem plnění smlouvy se Zákazníkem.
- 2.27.2. Společnost Aira bude osobní údaje zpracovávat po dobu nezbytnou pro uzavření smlouvy, splnění veškerých práv a povinností s ní souvisejících.
- 2.27.3. Společnost Aira bude osobní údaje zpracovávat pouze na základě doložených pokynů Zákazníka, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo

- mezinárodní organizaci, pokud jí toto zpracování již neukládají právo Evropské unie nebo členského státu Evropské unie, které se na společnost Aira v konkrétním případě vztahuje.
- 2.27.4. Společnost Aira zajistí, aby se osoby oprávněné na její straně zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti.
- 2.27.5. Společnost Aira přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR.
- 2.27.6. Společnost Aira je oprávněna do zpracování zapojit další zpracovatele a zavazuje se při tom dodržovat podmínky uvedené v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR.
- 2.27.7. Společnost Aira bude zohledňovat povahu zpracování a bude Zákazníkovi nápomocna prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, za účelem splnění Zákazníkovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR.
- 2.27.8. Společnost Aira bude Zákazníkovi nápomocna při zajišťování souladu s jeho povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má společnost Aira k dispozici.
- 2.27.9. Společnost Aira v souladu s rozhodnutím Zákazníka všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Zákazníkovi po ukončení poskytování Služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, to vše ovšem pouze pokud právo Evropské unie nebo členského státu Evropské unie nepožaduje uložení daných osobních údajů nebo je společnost Aira není oprávněna dále zpracovávat jako správce, např. za účelem obhajoby svých nároků.
- 2.27.10. Společnost Aira poskytne Zákazníkovi veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 GDPR, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné Zákazníkem nebo jiným auditorem, kterého Zákazník pověřil, a k těmto auditům přispěje. Nejde-li o věc, jež nesnese odkladu, musí být audit nebo inspekce nahlášeny společnosti Aira nejméně 14 dnů předem. V případě trvání auditů či inspekci po dobu delší než 2 hodiny/kalendářní rok je společnost Aira oprávněna požadovat po Zákazníkovi částku ve výši 900,- Kč bez DPH/hod za každého pracovníka společnosti Aira, který se auditu či inspekce na žádost Zákazníka bude účastnit.
- 2.28. Pro případ, že uzavření smlouvy zakládá postavení společnosti Aira jakožto správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 GDPR a postavení Zákazníka jakožto jejich zpracovatele ve smyslu čl. 4 odst. 8 GDPR, se smluvní strany v souladu s čl. 28 GDPR dohodly tak, jak vyplývá z čl. 2.27 výše s tím, že Zákazník bude v tomto případě plnit povinnosti společnosti Aira a naopak.

UKONČENÍ SMLOUVY

- 2.29. V případě, že je smlouva uzavřena na dobu neurčitou, je kterákoli smluvní strana oprávněna ji vypovědět v písemné formě, a to i bez udání důvodu, s výpovědní dobou v délce tří (3) měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 2.30. Smluvní strany dále mohou ukončit smlouvu vzájemnou dohodou, která musí mít písemnou formu a musí být podepsána oprávněnými zástupci obou stran.

2.31. V případě podstatného porušení uzavřené smlouvy jednou smluvní stranou je druhá smluvní strana oprávněna od ní odstoupit, předcházel-li odstoupení písemné upozornění na podstatné porušování smlouvy spojené s výzvou k odstranění závadného stavu, odeslané alespoň deset (10) pracovních dnů před odesláním odstoupení.

2.32. Podstatným porušením uzavřené smlouvy se rozumí zejména následující případy: a) společnost Aira neoprávněně neposkytuje Služby (vůbec nevykonává sjednanou činnost) po dobu delší než třicet (30) dnů; b) společnost Aira je v prodlení s poskytováním Služeb po dobu delší než šedesát (60) dnů; c) Zákazník neposkytuje společnosti Aira potřebnou součinnost po dobu delší než deset (10) dnů; d) Zákazník je v prodlení s jakýmkoli peněžitým plněním dle uzavřené smlouvy delším než třicet (30) dnů.

2.33. Povinnost předchozího písemného upozornění před odstoupením od smlouvy dle čl. 2.31 výše odpadá v případě, že: a) bude zjištěn úpadek či hrozí-li úpadek druhé smluvní strany, kdy hrozícím úpadkem se rozumí i zahájení insolvenčního řízení či moratoria; b) druhá smluvní strana vstoupí do likvidace; c) s druhou smluvní stranou bude vedeno exekuční řízení či řízení o výkonu rozhodnutí; d) porušení povinností druhé smluvní strany, jež je důvodem pro odstoupení, nemůže být z povahy věci napraveno; e) je vzhledem ke všem okolnostem jisté, že druhá smluvní strana porušenou povinnost, jež je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nesplní (např. protože plnění výslovně odmítla).

2.34. Pokud uzavřená smlouva zavazuje společnost Aira k nepřetržité či opakované činnosti nebo k postupnému dílčímu plnění, může Zákazník od smlouvy odstoupit vždy jen s účinky do budoucna. Ustanovení § 2004 odst. 3 věty druhé OZ se nepoužije.

2.35. Pokud uzavřená smlouva zavazuje společnost Aira k jiné než nepřetržité či opakované činnosti nebo jinému než postupnému dílčímu plnění, a společnost Aira již vůči Zákazníkovi částečně plnila, může Zákazník od smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku

plnění. Ustanovení § 2004 odst. 2 věty druhé OZ se nepoužije.

2.36. Další důvody pro odstoupení od uzavřené smlouvy těmito VOP neupravené nejsou dotčeny.

2.37. Odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o ochraně osobních údajů, způsobu řešení sporů, mlčenlivosti či o zákazu dle čl. 2.13 výše. Byl-li dluh zajištěn nebo utvrzen, nedotýká se odstoupení od smlouvy ani zajištění nebo utvrzení.

ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ

III. ZHOTOVENÍ WEBOVÉ PREZENTACE ZA FIXNÍ CENU

3.

3.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejich případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala vytvořit pro Zákazníka webovou prezentaci, část webu nebo jednotlivou funkcionalitu webu či jiného softwaru dle specifikace uvedené v objednávce za fixní cenu (dále společně jen „Web“).

3.2. Je-li v objednávce týkající se tvorby Webu uveden termín k plnění (např. konkrétním datem nebo lhůtou), rozumí se tím termín pro předání Webu Zákazníkovi.

3.3. Předání Webu nebo jeho samostatné části se uskutečňuje nahráním na testovací servery společnosti Aira nebo Zákazníka; není-li sjednáno jinak, náleží volba testovacího serveru k předání Webu společnosti Aira.

3.4. Web má vady, pouze neodpovídá-li specifikaci uvedené v uzavřené smlouvě. V případě, že některé konkrétní vlastnosti Webu nejsou smluvně upraveny, je společnost Aira oprávněna, nikoli však povinna, řídit se při tvorbě Webu pokyny Zákazníka, jinak postupuje při tvorbě Webu samostatně dle

- vlastního odborného uvážení. Totéž platí o případných pokynech Zákazníka jdoucích nad rámec maximálního možného sjednaného množství/kol připomínek k vytvářenému Webu.
- 3.5. Za účelem otestování Webu a zjištění jeho případných vad či nedodělků se sjednává zkušební provoz v délce trvání čtrnácti (14) dnů od předání Webu nebo samostatné části Webu. V rámci zkušebního provozu Webu není Zákazník oprávněn jednostranně měnit jeho specifikaci či požadovat jeho úpravy nad rámec již sjednaného.
 - 3.6. Zákazník je povinen oznámit společnosti Aira vady Webu zjištěné nebo zjistitelné v rámci zkušebního provozu Webu alespoň e-mailem nejpozději do druhého pracovního dne následujícího po dni uplynutí zkušebního provozu.
 - 3.7. Společnost Aira se zavazuje oznámené vady Webu přezkoumat a vypořádat do 30 dnů ode dne jejich oznámení ze strany Zákazníka. Ohledně předání Webu po provedení oprav jeho vad či nedodělků platí ustanovení čl. 3.3 obdobně.
 - 3.8. Práva z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě předem věděl nebo pokud ji sám způsobil, zejména tím, že poskytnul nesprávné nebo neúplné podklady pro tvorbu Webu, do Webu neodborně sám zasahoval nebo povolil zásah třetím osobám či s Webem nakládal v rozporu s pokyny společnosti Aira.
 - 3.9. V případě existence požadavku Zákazníka na změny Webu nespočívajícího v odstranění jeho vad, sděleného jakýmkoli reprodukovatelným způsobem, je společnost Aira oprávněna, nikoli však povinná tyto změny Webu provést v rámci poskytování poimplementační podpory (je-li sjednána) na základě původní objednávky Zákazníka nebo i nad rámec původní objednávky bez nutnosti uzavírat novou smlouvu. Právo smluvních stran uzavřít za účelem provedení změn Webu novou samostatnou smlouvu tím není dotčeno. Právo společnosti Aira na úhradu prací provedených nad rámec původní objednávky se řídí čl. 2.7 těchto VOP.
 - 3.10. Společnost Aira se zavazuje předat Zákazníkovi zálohy zdrojových kódů a další podklady potřebné k užívání a správě Webu po úplném zaplacení celkové ceny Služeb.
 - 3.11. Poimplementační podpora je sjednána, je-li jako položka uvedena v potvrzené objednávce Zákazníka, příp. jiné individualizované části smlouvy. Poimplementační podpora představuje službu určenou k dodatečným úpravám a rozvoji Webu, příp. k opravám drobných a nepodstatných chyb, tj. takových chyb, které nelze ani při zvýšeném úsilí vzhledem k povaze předmětu objednávky a obchodním zvyklostem v daném odvětví předem vyloučit. Pokud se společnost Aira a Zákazník dohodnou, že budou v rámci poimplementační podpory za účelem komunikace používat projektový systém Redmine, platí, že požadavek vznesený Zákazníkem prostřednictvím systému Redmine je společnosti Aira doručen v okamžiku, kdy ho společnost Aira přiřadí svému konkrétnímu pracovníkovi ke zpracování.
 - 3.12. Zákazník bere na vědomí, že pokud byl k plnění závazku společnosti Aira použit redakční systém, jedná se o OpenSource software distribuovaný na základě GNU GPL licence a společnost Aira neodpovídá za případné škody nebo jinou újmu způsobené vadou na tomto softwaru.
 - 3.13. V případě, že činností společnosti Aira při tvorbě Webu vznikne autorské dílo, které nepodléhá redistribuci pod GNU GPL licencí, postupuje společnost Aira předáním Webu Objednateli a úplným uhrazením sjednané ceny Služeb majetková autorská práva v rozsahu vymezeném následujícími právy: právo Web užít za účelem jeho sdělování veřejnosti, veřejné vystavování, právo Web rozmnožit pro vlastní potřebu. Cena za poskytnutí uvedených práv je zahrnuta ve sjednané celkové ceně Služeb.
 - 3.14. Za obsah publikovaný prostřednictvím Webu nese odpovědnost výhradně Zákazník. Zákazník nesmí na Webu umísťovat informace, které poškozují dobré jméno či oprávněné zájmy společnosti Aira, ani na své webové stránky umísťovat hypertextové odkazy na

obsah, který poškozuje dobré jméno či oprávněné zájmy společnosti Aira nebo porušuje obecně závazné právní předpisy, a to i po skončení poskytování Služeb ze strany společnosti Aira.

IV. AGILNÍ VÝVOJ

- 4.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejich případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala poskytovat Zákazníkovi Službu spočívající v postupné implementaci softwaru či poskytování programátorských a koordinačních prací při přípravě webové prezentace nebo softwaru (tzv. „**Agilní vývoj**“).
- 4.2. V případě Agilního vývoje je Služba poskytována po tzv. „**Sprintech**“, kdy Sprintem se rozumí jeden úsek cyklu kontinuálního vývoje, definovaný zpravidla činnostmi, které mají být v daném Sprintu ze strany společnosti Aira provedeny, případně výsledky, jichž má být dosaženo.
- 4.3. Obsah prvního Sprintu je zpravidla dohodnut v uzavřené smlouvě a obsah následujících Sprintů se určuje v návaznosti na výstupy z projektových schůzek.
- 4.4. Není-li obsah Sprintu předmětem objednávky Zákazníka, jiné individualizované části smlouvy nebo pozdější dohody se Zákazníkem, je oprávněna jej stanovit společnost Aira na základě vlastního odborného uvážení s přihlédnutím k jí známým požadavkům a potřebám Zákazníka. Obsah Sprintu sdělí společnost Aira Zákazníkovi alespoň e-mailem nebo prostřednictvím systému Redmine.
- 4.5. Neobdrží-li společnost Aira výpověď smlouvy ze strany Zákazníka ani do skončení následujícího pracovního dne ode dne odeslání/sdělení obsahu Sprintu Zákazníkovi, platí, že práce na předmětném Sprintu jsou zahájeny dnem následujícím po uplynutí uvedené lhůty. V případě, že Zákazník zaslaný obsah Sprintu potvrdí, platí, že práce na předmětném Sprintu jsou zahájeny dnem doručení potvrzení obsahu Sprintu ze strany Zákazníka společnosti Aira.
- 4.6. Předpokládané práce odvíjející se od plánovaných vlastností výsledného produktu Agilního vývoje seřazují společnost Aira a Zákazník ve vzájemné součinnosti podle důležitosti a vymezují je v rámcovém nezávazném dokumentu s označením „**Backlog**“, jehož tvorbu a vedení zajišťuje společnost Aira. Obsah tohoto dokumentu se může v průběhu trvání smluvního vztahu měnit.
- 4.7. „**Redmine**“ představuje systém pro vzájemnou komunikaci stran a řízení projektu, který může být v souvislosti s poskytováním služby Agilního vývoje používán; fungování systému v takovém případě zajišťuje společnost Aira, která sdělí Zákazníkovi potřebné přístupové údaje. Závaznost pokynů Zákazníka vznášených prostřednictvím systému Redmine pro společnost Aira musí být výslovně dohodnuta v potvrzené objednávce, jinak platí, že pokyny Zákazníka jsou nezávazné povahy, a společnost Aira je oprávněna, nikoli však povinná se jimi nad rámec stanoveného obsahu Sprintu řídit.
- 4.8. Jednotlivé Sprints, resp. výsledky činností společnosti Aira spadajících do jednotlivých Sprintů, jsou společností Aira předávány Zákazníkovi nahráním na testovací server společnosti Aira nebo Zákazníka; není-li sjednáno jinak, náleží volba testovacího serveru k předání Sprintu společnosti Aira.
- 4.9. Sprint má vady pouze v případě, že jeho výstupy neodpovídají specifikaci uvedené v objednávce, jiné individualizované části smlouvy nebo pozdější dohodě smluvních stran.
- 4.10. Veškeré požadavky Zákazníka na změnu již provedeného Sprintu, resp. vlastností jeho výstupů, jež nejsou vadami, budou řešeny v (nikoli nutně bezprostředně následujícím) Sprintu či více Sprints.
- 4.11. Cena Služeb je v případě Agilního vývoje splatná po částech. Společnost Aira je oprávněna vystavit Zákazníkovi fakturu na Služby odvedené na každém jednotlivém Sprintu po jeho předání.

4.12. V případě, že společnost Aira sdělí Zákazníkovi před zahájením prací na jednotlivém Sprintu jejich předpokládaný rozsah (např. počtem hodin), a

4.12.1. tento rozsah je dodržen, není společnost Aira povinná vystavovat Zákazníkovi k faktuře za tento Sprint výkaz jednotlivých prací;

4.12.2. tento rozsah není dodržen, platí, že (i) společnost Aira je bez dalšího oprávněna k provedení prací nad rámec předpokládaného rozsahu Sprintu (víceprací), pokud byly tyto vícepráce potřebné ke splnění stanoveného obsahu Sprintu a/nebo souvisejících požadavků Zákazníka např. dle čl. IV. těchto VOP výše; (ii) společnost Aira v tomto případě může provedené vícepráce vyúčtovat samostatnou fakturou, jejíž přílohou bude výkaz víceprací. Provedené vícepráce budou účtovány hodinovou sazbou uvedenou v objednávce, příp. sazbou vyplývající z aktuálního ceníku společnosti Aira.

4.13. Po předání posledního Sprintu společností Aira Zákazníkovi a jeho úhradě Zákazníkem společnosti Aira předá společnost Aira Zákazníkovi zálohy zdrojových kódů v rozsahu všech provedených Sprintů, a to ve formě FTP přístupu k účtu, který bude obsahovat odpovídající materiály, nebo nahráním kódu na jinou službu určenou ke sdílení souborů stanovenou v případě absence dohody smluvních stran společností Aira.

4.14. Pro předání jakýchkoli dalších podkladů potřebných k užívání výsledku Agilního vývoje se ustanovení čl. IV. těchto VOP použije obdobně.

4.15. Smlouvu o Agilním vývoji může kterákoli smluvní strana ukončit písemnou výpovědí. V případě, že je výpověď doručena v době, kdy neběží žádný dosud neuzavřený Sprint, skončí smlouva ke dni jejího doručení druhé smluvní straně; pohledávky na úhradu dosud poskytnutých Služeb či zaplacení dlužného příslušenství, smluvní pokuty nebo náhrady škody vzniklé do dne zániku smlouvy, byť

dosud nesplatné, tím nebudou dotčeny. V případě, že je výpověď doručena v době, kdy běží dosud neuzavřený Sprint, bude tento ze strany společnosti Aira za součinnosti Zákazníka dokončen a smlouva skončí až jeho předáním Zákazníkovi a plnou úhradou jeho ceny ze strany Zákazníka.

V. MARKETINGOVÉ SLUŽBY

5.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejich případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala poskytovat Zákazníkovi služby spočívající ve správě webové prezentace či marketingové služby (např. SEO služby, správě PPC kampaní, profilů na sociálních sítích, blogů aj.), dále společně jen „**Marketingové služby**“.

5.2. Marketingové služby mohou spočívat jak v jednorázových činnostech (např. příprava marketingové strategie, výběr klíčových slov, úvodní nastavení webových stránek apod.), tak opakovaných činnostech (např. pravidelné správě PPC kampaní, optimalizaci webových stránek, tvorbě obsahu profilů na sociálních sítích/blogů apod.).

5.3. „**SEO službami**“ se rozumí přizpůsobování a spravování určených webových stránek tak, aby je vyhledávače hodnotily jako relevantní a zajímavé a optimálně je zobrazovaly na předních pozicích vyhledávání jako nejlepší odpověď na relevantní dotaz.

5.4. „**PPC kampaní**“ se rozumí pay-per-click reklamní online kampaň. Není-li v potvrzené objednávce uvedeno jinak, jsou Služby související s PPC kampaněmi poskytovány pro „CZ“ lokaci.

5.5. „**Sociálními sítěmi**“ se rozumí služby dostupné prostřednictvím internetu, které registrovaným členům umožňují si vytvářet osobní či firemní veřejný či částečně veřejný profil, komunikovat spolu, sdílet informace, fotografie, videa, provozovat chat a další aktivity, např. Facebook (zkr. FB), Twitter, Instagram apod.

5.6. Není-li v potvrzené objednávce výslovně uvedeno jinak, nezavazuje se společnost Aira

k tomu, že poskytováním Marketingových služeb bude dosaženo nějakého výsledku (např. zvýšení obrátu/počtu prodaných kusů zboží apod.), a právo společnosti Aira na zaplacení ceny za poskytování Marketingových služeb ani není dosažením takového výsledku podmíněno.

VI. POSKYTOVÁNÍ SOFTWARE NEBO LICENCE

- 6.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejích případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala poskytnout nebo po delší dobu poskytovat Zákazníkovi k užití software a/nebo licenci k užití předmětu práv duševního vlastnictví.
- 6.2. Smlouva o poskytnutí software nebo licence může být uzavřena jako smlouva s jednorázovým, jakož i opakovaným plněním.
- 6.3. Nebude-li v potvrzené objednávce sjednáno jinak, bude dodaný software instalován společností Aira na vybraná technická zařízení Zákazníka. Za kompatibilitu technického zařízení s dodaným software odpovídá Zákazník.
- 6.4. V případě dodání software je Zákazník povinen řídit se odpovídajícími licenčními podmínkami, které se na něj vztahují. V případě porušení této povinnosti je společnost Aira oprávněna bez dalšího zamezit Zákazníkovi v dalším užívání software, a to i za použití přístupových údajů či jiných obdobných nástrojů sdělených či předaných společností Aira za účelem instalace software.
- 6.5. V případě uzavření smlouvy o poskytnutí software nebo licence s opakovaným plněním je společnost Aira počínaje kalendářním rokem po uzavření smlouvy oprávněna jednou ročně změnit cenu poskytovaného software nebo licence uvedenou v objednávce. O změně ceny informuje společnost Aira Zákazníka e-mailem alespoň 15 dní předem dnem nabytí její účinnosti. Zákazník je v takovém případě oprávněn vypovědět uzavřenou smlouvu ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny ceny za podmínky, že výpověď bude společností Aira doručena

nejpozději v den předcházející nabytí účinnosti změny ceny.

VII. SLUŽBY DATACENTRA

- 7.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejích případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala poskytovat Zákazníkovi služby datacentra (dále jen „**Datacentrum**“).
- 7.2. Poskytováním Datacentra se rozumí:
 - 7.2.1. v případě **Datacentra s externím umístěním**: zajištění vyhrazeného datového prostoru, výpočetního výkonu a přenosu dat po síti Internet pod internetovými protokoly na serverech a infrastruktuře provozované společností Aira, příp. poskytování doplňkových služeb uvedených v objednávce. Umístění a provoz serveru/ů v prostorách s odpovídajícím technickým vybavením zajišťuje v tomto případě společnost Aira.
 - 7.2.2. v případě **Datacentra s interním umístěním**: zajištění pronájmu serveru, více serverů či diskového pole, příp. poskytování doplňkových služeb uvedených v objednávce společností Aira Zákazníkovi. Provozem každého serveru se rozumí zajištění přenosu dat po lokální síti v majetku společnosti Aira. Umístění a provoz serveru/ů v prostorách s odpovídajícími technickými parametry zajišťuje v tomto případě Zákazník, který se zároveň zavazuje, že po dobu poskytování Datacentra poskytne společnosti Aira neprodleně potřebnou součinnost, spočívající zejména v zajištění přístupu k pronajatému zařízení (fyzickému i vzdálenému), odevzdání potřebných údajů a podkladů, a jejich případných doplnění a upřesnění, pokud taková potřeba v průběhu plnění uzavřené smlouvy vznikne.

- 7.3. Společnosti Aira se zavazuje zajistit primární a sekundární DNS servery pro potřeby Zákazníka.
- 7.4. Společnost Aira neodpovídá za vady a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy a použití počítačového systému ze strany Zákazníka nebo třetích osob, jimž to Zákazník umožnil. Společnost Aira dále neodpovídá za přerušení poskytování Datacentra v případě poruchy na zařízeních třetích dodavatelů (zejména dlouhodobý výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačních spojení atd.). Dlouhodobý výpadek představuje výpadek delší než 24 hodin.
- 7.5. Společnost Aira je oprávněna krátkodobě přerušit poskytování Datacentra, zejména z důvodu havárie nebo údržby a oprav těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování Datacentra dle uzavřené smlouvy. V případě plánovaných zásahů při údržbě technického vybavení se společnost Aira zavazuje provádět činnosti dle tohoto článku v době s nižším zatížením telekomunikačních a informačních sítí. Společnost Aira se zavazuje Zákazníka o provádění údržby vedoucí k přerušení poskytovaného Datacentra předem informovat. Oznámení o odstávkách je zasíláno emailem.
- 7.6. Limity měsíčního přenosu dat v příchozím a odchozím směru činí v rámci NIX.CZ 1TB, tranzit 1 GB. Ostatní parametry upravuje specifikace Služby uvedená v objednávce.
- 7.7. Společnost Aira se zavazuje zajistit zálohování dat a databází Zákazníka. Podrobnější parametry týkající se zálohování se řídí specifikací Služby uvedenou v objednávce, jinak je určuje společnost Aira na základě vlastního odborného uvážení s přihlédnutím k jí známým potřebám Zákazníka a sjednané ceně Datacentra.
- 7.8. Konfigurace serveru je upravena v potvrzené objednávce, jinak ji určuje společnost Aira na základě vlastního odborného uvážení s přihlédnutím k jí známým potřebám Zákazníka a sjednané ceně za Datacentrum.
- 7.9. Společnost Aira neposkytuje Zákazníkovi root přístup ke Službě.
- 7.10. Zákazník je oprávněn zasílat společnosti Aira žádosti o poskytnutí technické podpory na email: podpora.hosting@aira.cz. O případné změně kontaktního emailu bude Zákazník ze strany společnosti Aira informován. Není-li v potvrzené objednávce dohodnuto jinak, bude Zákazníkovi poskytování technické podpory společností Aira účtováno nad rámec sjednané ceny Datacentra uvedené v objednávce dle aktuálního ceníku společnosti Aira platného ke dni poskytnutí technické podpory.
- 7.11. Zákazník se zavazuje, že nebude využívat Datacentrum k přenosům informací, které by ohrožovaly bezpečnost státu či jiný veřejný zájem, byly v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, dobrými mravy či zásadami poctivého obchodního styku nebo by jinak zasahovaly do dobré pověsti či oprávněných zájmů společnosti Aira. Zákazník není oprávněn využívat Datacentrum k tomu, aby zasílal třetím stranám nevyžádané informace (SPAM), provozovat server způsobem ohrožujícím, omezujícím či napadajícím jiný server nebo provádět činnosti, kterými by třetí strany jinak obtěžoval a narušoval nebo mohl narušit jejich práva. V případě porušení povinností Zákazníka uvedených v tomto článku, které Zákazník nenapraví do následujícího pracovního dne po odeslání upozornění společnosti Aira alespoň e-mailem, je společnost Aira bez dalšího oprávněna přerušit poskytování Datacentra.
- 7.12. Není-li výslovně sjednáno jinak, společnost Aira neodpovídá za obsah přenášených informací a informací uložených na prostředcích určených k poskytování Datacentra, které byly vytvořeny Zákazníkem nebo oprávněnými osobami Zákazníka.
- 7.13. Zákazník se zavazuje používat pouze jemu přidělené IP adresy.
- 7.14. Společnost Aira bude realizovat pouze požadavky související s poskytováním Datacentra vznesené ze strany oprávněných osob potvrzených Zákazníkem.

7.15. Datacentrum je poskytován po dobu 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby pro plánovanou údržbu. Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 48 hodin za kalendářní rok, po které může být poskytování Datacentra přerušeno. V době pro plánovanou údržbu nemusí být Datacentrum poskytováno a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_s definované níže.

7.16. Datacentrum se pro účely těchto VOP považuje za nedostupné v případě jeho znepřístupnění v důsledku pochybení Poskytovatele. Datacentrum není považováno za nedostupné v případě (i) hardwarové poruchy serveru odstraněné v čase určeném pro hardware servis, (ii) hardwarové poruchy serveru odstraněné do 2 hodin, (iii) přetížení serveru aplikací Zákazníka, (iv) jeho znepřístupnění způsobeného nesprávným ovládním operačního systému/aplikací serveru ze strany Zákazníka.

7.17. Z kumulovaných provozních dob se vypočte **měsíční dostupnost Datacentra** jako podíl:

$$\text{dostupnost Datacentra} = \frac{T_s - T_N}{T_s} \times 100 [\%]$$

kde:

T_s = **doba trvání Datacentra**, tj. období, po které má být Datacentrum podle smlouvy v příslušném měsíci poskytováno

T_N = **doba nedostupnosti Datacentra**, tj. období v rámci doby trvání Datacentra, ve kterém Zákazník nemohl Datacentrum řádně užívat z příčin, které byly způsobeny vlastním pochybením společnosti Aira (zahrnuje zejména nefunkčnost internetové konektivity).

Doby trvání a nedostupnosti Datacentra se počítají na celé minuty a vyjadřují se v procentech po zaokrouhlení nahoru na dvě desetinná místa.

7.18. V případě, že v kalendářním měsíci není zaviněním společnosti Aira dodržena 100% dostupnost Datacentra, je Zákazník oprávněn

požadovat po společnosti Aira následující slevu ze sjednané měsíční ceny Datacentra:

Dostupnost služby Datacentra dle čl. 7.17 VOP	Sleva ¹
99,9% - 99,00%	10%
98,99% - 97,00%	20%
96,99% - 95,00%	40%
94,99% - 92,00%	60%
91,99% - 0%	100%

Požadavek na poskytnutí slevy musí Zákazník uplatnit vůči společnosti Aira písemně nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, za který mu právo na slevu vzniklo, jinak jeho právo slevu požadovat zaniká.

7.19. Pohledávka Zákazníka na poskytnutí řádně a včas uplatněné slevy bude vypořádána jejím započtením vůči pohledávce společnosti Aira na úhradu za poskytování Datacentra či jiné Služby v následujícím období. Zákazník je oprávněn požadovat po společnosti Aira přímou úhradu poskytnuté slevy pouze v případě, že ke dni řádného a včasného uplatnění práva Zákazníka na slevu nejsou mezi smluvními stranami uzavřeny žádné smluvní vztahy, z nichž by společnosti Aira mohlo náležet právo na peněžitě plnění.

VIII. SPRÁVA VÝPOČETNÍ TECHNIKY

8.1. Touto zvláštní částí VOP se nad rámec potvrzené objednávky, jejich případných příloh a obecných ustanovení těchto VOP řídí smlouva, jíž se společnost Aira zavázala poskytovat Zákazníkovi Služby spočívající ve správě výpočetní techniky.

¹ Počítáno ze sjednané měsíční ceny Datacentra za příslušný měsíc bez DPH.

- 8.2. Ve vztahu ke správě výpočetní techniky mají následující termíny dále definovaný význam:
- 8.2.1. **Doba odezvy:** čas, který uplyne od nahlášení servisního požadavku Zákazníkem společnosti Aira do začátku jeho provádění; do Doby odezvy se započítává pouze čas určený Servisním kalendářem k řešení daného požadavku.
 - 8.2.2. **Pilotní provoz:** režim poskytování Služeb společností Aira v období od uzavření smlouvy či data zahájení činnosti společnosti Aira dle objednávky (podle toho, co nastane později) do převzetí Prvků IT do správy ze strany společnosti Aira.
 - 8.2.3. **Prvek IT:** zařízení (koncové zařízení, server či jiný hardware), program (software) nebo datová linka, které jsou předmětem poskytovaných Služeb, definované v objednávce nebo její příloze.
 - 8.2.4. **Request Tracker:** software pro příjem a evidenci požadavků provozovaný společností Aira.
 - 8.2.5. **Servisní kalendář:** kalendář definující období, po které je společnost Aira povinna přijímat a řešit servisní požadavky Zákazníka na základě uzavřené smlouvy.
 - 8.2.6. **Správa a údržba:** provádění činností popsaných v objednávce nebo její příloze, a to za účelem zajištění funkčnosti a provozu Prvků IT dle pokynů výrobce.
 - 8.2.7. **Závada:** stav Prvku IT vylučující či snižující dostupnost jeho funkcí.
- 8.3. V případě poskytování Služeb v místě určeném Zákazníkem mimo sídlo společnosti Aira je Zákazník povinen zajistit společnosti Aira a jí pověřeným osobám vhodné podmínky pro poskytování Služeb, zejména umožnit jim vstup do dotčených prostor, přístup k prostředkům výpočetní techniky a příslušným uživatelským účtům a poskytnout jim všechny informace nezbytné pro řádné poskytování Služeb ze strany společnosti Aira.
- 8.4. Žádosti Zákazníka o odstranění Závady na výpočetní technice musí být společnosti Aira oznamovány telefonicky, přes software Request Tracker, nebo e-mailem na kontakty uvedené v objednávce. Nezbytnou součástí oznámení Zákazníka je popis Závady, který musí být dostatečně konkrétní pro to, aby bylo možné nahlašovanou Závadu (resp. její vnější projevy vnímatelné Zákazníkem) jednoznačně identifikovat.
 - 8.5. Zákazník se zavazuje na vlastní náklad zajistit vhodné prostředky pro zálohování dat uložených na jeho serverech a obnovu provozu tak, aby v případě výskytu problému na výpočetní technice bylo možné přistoupit k obnově dat nebo ke spuštění provozovaných systémů alespoň z jedné funkční zálohy na záložním systému. V případě porušení této povinnosti Zákazníka společnost Aira neodpovídá za případné škody způsobené při poskytování Služeb. Při obnově provozu informačního systému nebo jeho dílčí části po havárii se Zákazník zavazuje poskytnout společnosti Aira veškerou potřebnou součinnost, zejména fyzický přístup k serverům v místě jejich instalace, kontakt na technickou podporu jeho dodavatelů apod.
 - 8.6. Společnost Aira neodpovídá za dodržování licenčních podmínek vyplývajících z užívání software na výpočetní technice (Prvcích IT) Zákazníka ani za škody způsobené nesprávnou konfigurací/instalací techniky Zákazníka provedenou Zákazníkem, předchozím správcem či jakoukoli jinou osobou odlišnou od společnosti Aira.
 - 8.7. Společnost Aira neodpovídá za Závady a újmu vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy a použití zařízení ze strany Zákazníka.
 - 8.8. V případě, že se společnost Aira a Zákazník dohodli na pořízení nových komponent, náhradních dílů, licencí a/nebo dalšího příslušenství či služeb pro Zákazníka pro potřeby poskytování Služeb, je Zákazník povinen uhradit společnosti Aira cenu předmětu koupě, a to v plné výši. Společnost Aira je oprávněna před pořízením věci či služby

požadovat od Zákazníka zaplacení zálohy na kupní cenu.

- 8.9. Zákazník se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu společnosti Aira nepověří po dobu trvání smlouvy se společností Aira Správou a údržbou Prvků IT žádnou třetí osobu odlišnou od společnosti Aira. Tento zákaz se nepoužije v případě bezodkladných zásahů do Prvků IT při současné nečinnosti společnosti Aira způsobené úmyslně či vlivem společnosti Aira neovlivnitelných okolností nebo zásahu vyšší moci. Taková nečinnost však musí být dostatečně prokázána Zákazníkem, který je povinen vždy využít všech dostupných prostředků pro kontaktování společnosti Aira za účelem vyžádání její součinnosti. Společnost Aira nenese odpovědnost za případnou újmu způsobenou činností třetích osob dle tohoto článku.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Aira i Zákazník na sebe přebírají nebezpečí změny okolností.
- 9.2. Splatnost smluvních pokut dle těchto VOP činí 14 dnů od doručení výzvy k zaplacení povinné smluvní straně alespoň e-mailem, která může mít i podobu faktury.
- 9.3. Právo na náhradu škody v plné výši není sjednáním smluvních pokut dle těchto VOP nebo jiných částí smlouvy dotčeno.
- 9.4. Veškeré částky uváděné v těchto VOP jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty.
- 9.5. Jakákoli odchylka od uzavřené smlouvy včetně těchto VOP v průběhu smluvní spolupráce nepředstavuje vzdání se práva ze strany společnosti Aira ani nezakládá právo Zákazníka požadovat shodný postup kdykoli v budoucnu.
- 9.6. Veškerá oznámení týkající se vzájemného smluvního vztahu nebo s ním související mohou být druhé smluvní straně zasílána v podobě prosté elektronické zprávy na e-mailovou adresu, pokud tyto VOP nebo individualizovaná část smlouvy nepožadují zachování písemné formy oznámení. Za písemnou formu oznámení se pro vyloučení pochybností nepovažuje forma e-mailu s elektronickým podpisem jakéhokoli typu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Oznámení v písemné formě musí být doručována osobně či prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo datové schránky.
- 9.7. Smlouva mezi společností Aira a Zákazníkem se řídí českým právem.
- 9.8. Všechny spory vznikající ze vzájemného smluvního vztahu mezi společností Aira a Zákazníkem a v souvislosti s ním budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu třemi rozhodci nebo u Obvodního soudu pro Prahu 6.
- 9.9. Zákazník není oprávněn postoupit svou pohledávku za společností Aira vzniklou na základě uzavřené smlouvy nebo v souvislosti s ní na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu společnosti Aira.
- 9.10. Zákazník není oprávněn započíst jakékoli své pohledávky vůči společnosti Aira proti pohledávkám společnosti Aira bez předchozí písemné dohody se společností Aira.
- 9.11. Zavazuje-li uzavřená smlouva společnost Aira k dlouhodobému opětovnému plnění, mohou být tyto VOP z její strany jednostranně měněny, a to v přiměřeném rozsahu týkajícím se ukončení smlouvy, práva na náhradu škody, smluvních pokut, způsobu fakturace a účtování cen Služeb, způsobu poskytování Služeb a předávání jejich výstupů, autorskoprávních ujednání, ochrany osobních údajů. Změna VOP bude Zákazníkovi v takovém případě oznámena e-mailem alespoň 30 dní před nabytím účinnosti nových VOP. Zákazník má právo vypovědět uzavřenou smlouvu z důvodu nesouhlasu s novými VOP ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových VOP, a to písemnou výpovědí doručenou společnosti Aira nejpozději k témuž dni (dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových VOP).

9.12. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1.1.2021.

V Praze dne 18.12.2020

Aira GROUP s.r.o.
Martin Bruoth, jednatel