

# PRODUKTOVÉ PODMÍNKY SLUŽBY

## AXIOM HOSTING

---

Verze: 1.0

Účinnost od: 13. 2. 2026

Tato verze nahrazuje veškerá předchozí znění těchto Produktových podmínek.

Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Klientem se řídí rámcovou smlouvou, těmito Produktovými podmínkami služby, Všeobecnými obchodními podmínkami a případně dohodou o zpracování osobních údajů (DPA), přičemž v případě rozporu mezi těmito dokumenty má přednost rámcová smlouva, následně Produktové podmínky služby a poté Všeobecné obchodní podmínky. Aktuální znění Všeobecných obchodních podmínek, příslušných Produktových podmínek služby a případně dohody o zpracování osobních údajů (DPA) je dostupné na [www.axiomlabs.it/legal](http://www.axiomlabs.it/legal); rámcová smlouva je Klientovi předložena samostatně k podpisu. Klient potvrzuje, že se s uvedenými dokumenty před uzavřením smluvního vztahu seznámil a souhlasí s jejich zněním.

### I. Předmět služby

1.1 Služba AXIOM Hosting představuje poskytování technického hostingového prostředí umožňujícího provoz webových stránek, elektronické pošty a souvisejících služeb na serverové infrastruktuře Poskytovatele.

1.2 Není-li v těchto Produktových podmínkách výslovně uvedeno jinak, pojmy použité v tomto dokumentu mají význam stanovený ve Všeobecných obchodních podmínkách.

1.3 Poskytovatel poskytuje výhradně technickou infrastrukturu a nezajišťuje vývoj, úpravy, správu ani optimalizaci webových aplikací, redakčních systémů, databázových struktur, e-mailových klientů ani obsahu webových stránek Klienta.

1.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah webových stránek, databází ani elektronické pošty Klienta, ani za jejich soulad s právními předpisy.

### II. Rozsah a způsob poskytování služby

2.1 Poskytovatel zajišťuje provoz serverového prostředí, operačního systému, síťové infrastruktury a základní technický dohled nad dostupností služby.

2.2 Poskytovatel nezajišťuje správu aplikací třetích stran, aktualizace redakčních systémů, pluginů, skriptů ani uživatelskou podporu koncových uživatelů Klienta, pokud nebyly výslovně sjednány v rámcové smlouvě nebo objednány samostatně.

2.3 Poskytovatel není povinen poskytovat školení, konzultace, analytické služby ani vývojové, konfigurační či jiné nadstandardní práce, pokud nebyly výslovně sjednány v rámcové smlouvě nebo objednány samostatně.

2.4 Služba je poskytována v rámci řízeného serverového prostředí Poskytovatele, které je dimenzováno a obsazováno s ohledem na stabilitu a provozní spolehlivost poskytovaných Služeb.

2.5 Jakékoli činnosti Poskytovatele nad rámec čl. 2.1 až 2.4 jsou považovány za nadstandardní služby a mohou být poskytnuty pouze na základě samostatné objednávky a za úplaty dle rámcové smlouvy nebo ceníku Poskytovatele.

### **III. Kapacita a omezení služby**

3.1 Rozsah diskové kapacity, počtu e-mailových schránek, databází a dalších parametrů služby je stanoven v rámcové smlouvě nebo v příslušném ceníku.

3.2 V případě dosažení sjednané Kapacity je Poskytovatel oprávněn Klienta na tuto skutečnost upozornit a vyzvat jej k navýšení Kapacity.

3.3 Po marném uplynutí lhůty pro navýšení Kapacity je Poskytovatel oprávněn dočasně omezit ukládání dalších Dat.

3.4 Navýšení Kapacity je možné výhradně na základě písemné objednávky Klienta, zejména prostřednictvím elektronické pošty, není-li sjednáno jinak v rámcové smlouvě.

3.5 Omezení Služby nebo ukládání Dat z důvodu dosažení nebo překročení sjednané Kapacity se nepovažuje za porušení povinností Poskytovatele.

3.6 Klient nesmí využívat Službu způsobem, který by nepřiměřeně zatěžoval infrastrukturu Poskytovatele, ohrožoval bezpečnost nebo stabilitu Služby, negativně ovlivňoval provoz jiných zákazníků nebo vedl k zařazení serverů Poskytovatele na blacklisty, zejména v důsledku hromadného rozesílání e-mailů (mass mailing), spamu nebo jiného nevhodného využití e-mailových služeb.

3.7 V případě porušení čl. 3.6 je Poskytovatel oprávněn přijmout přiměřená ochranná opatření, zejména dočasně omezit výkon, přenosy nebo dostupnost Služby, a to i bez předchozího upozornění, je-li to nezbytné k ochraně infrastruktury.

### **IV. Dostupnost služby**

4.1 Poskytovatel deklaruje cílovou dostupnost služby ve výši 99 % za kalendářní měsíc, s výjimkou událostí vyšší moci.

4.2 Tato dostupnost má informativní charakter a není smluvně garantována jako závazné SLA.

4.3 Do výpočtu dostupnosti Služby se nezapočítávají plánované odstávky, zásahy vyšší moci, zásahy nebo pochybení Klienta, výpadky služeb třetích stran ani bezpečnostní incidenty.

4.4 Nedosažení cílové dostupnosti dle čl. 4.1 nezakládá Klientovi právo na slevu z ceny, smluvní pokutu ani jinou kompenzaci, není-li toto výslovně sjednáno v rámcové smlouvě.

## V. Zálohování a obnova dat

5.1 Poskytovatel provádí automatické denní zálohování Dat Klienta, přičemž webové stránky a databáze jsou zálohovány s frekvencí jednou (1×) za 24 hodin s dobou uchování záloh sedm (7) dnů a elektronická pošta je zálohována s frekvencí jednou (1×) za 24 hodin s dobou uchování záloh sedm (7) dnů.

5.2 Jednou týdně je prováděna samostatná off-site záloha pro účely mimořádných událostí.

5.3 Obnova dat je poskytována v režimu best effort a nenahrazuje vlastní zálohovací postupy Klienta.

5.4 Zálohování poskytované v rámci Služby slouží ke zvýšení provozní bezpečnosti a dostupnosti Dat Klienta, nikoli jako náhrada systematické dlouhodobé archivace Dat.

5.5 Poskytovatel negarantuje úplnost, aktuálnost ani bezchybnost obnovy Dat a neodpovídá za jakoukoli ztrátu Dat v rozsahu přípustném právními předpisy; tím není dotčeno omezení odpovědnosti dle Všeobecných obchodních podmínek.

## VI. Elektronická pošta

6.1 Poskytovatel nezaručuje doručitelnost e-mailů a neodpovídá za případné zařazení do spamových filtrů.

6.2 Klient odpovídá za obsah elektronické pošty a soulad s právními předpisy.

6.3 Poskytovatel vynakládá přiměřené úsilí k zajištění funkčnosti a doručitelnosti elektronické pošty, avšak nemůže garantovat doručení všech e-mailových zpráv, zejména s ohledem na opatření a filtry třetích stran.

6.4 Poskytovatel neodpovídá za omezení nebo nedoručení elektronické pošty způsobené antispamovými filtry, blacklisty, reputačními mechanismy nebo zásahy poskytovatelů e-mailových služeb třetích stran.

6.5 V případě podezření na Zneužití (zejména spam, phishing, malware, kompromitace účtu nebo domény) je Poskytovatel oprávněn e-mailové služby dočasně omezit, pozastavit nebo přijmout jiná okamžitá opatření dle článku VIII Všeobecných obchodních podmínek.

## VII. Technická údržba

7.1 Poskytovatel je oprávněn provádět plánovanou i mimořádnou technickou údržbu Služby, a to zejména za účelem zajištění její bezpečnosti, stability, aktualizace nebo optimalizace.

7.2 Plánovaná technická údržba je zpravidla prováděna mimo hlavní provozní dobu a může způsobit dočasné omezení nebo krátkodobou nedostupnost Služby.

7.3 Mimořádná technická údržba může být provedena i bez předchozího upozornění, zejména pokud je nezbytná k odvrácení bezpečnostního rizika, havárie nebo jiné mimořádné události.

7.4 Dočasné omezení nebo přerušení dostupnosti Služby v důsledku technické údržby se nepovažuje za porušení povinností Poskytovatele ani za porušení ujednání o dostupnosti Služby.

7.5 Poskytovatel provádí interní technický dohled nad provozem Služby a v případě zjištění závažné poruchy nebo výpadku může Klienta přiměřeným způsobem informovat. Toto informování nepředstavuje garanci nepřetržité dostupnosti ani závazek k oznámení každé jednotlivé události.

### **III. Závěrečná ustanovení**

8.1 Tyto Produktové podmínky služby AXIOM Hosting doplňují Všeobecné obchodní podmínky (VOP); v případě rozporu mezi tímto dokumentem a VOP mají přednost tyto Produktové podmínky, nestanoví-li rámcová smlouva výslovně jinak.

8.2 Účinnost tohoto dokumentu se řídí datem podpisu rámcové smlouvy.

8.3 Odpovědnost Poskytovatele, omezení odpovědnosti, vyloučení nepřímých škod a limity náhrad se řídí článkem VII Všeobecných obchodních podmínek a uplatní se i na Službu AXIOM Hosting.

8.4 Nakládání s Daty Klienta po ukončení poskytování Služby AXIOM Hosting se řídí článkem XIII Všeobecných obchodních podmínek, není-li v rámcové smlouvě sjednáno jinak.