

PRODUKTOVÉ PODMIENKY SLUŽBY

AXIOM HOSTING

Verzia: 1.0

Účinnosť od: 13. 2. 2026

Táto verzia nahrádza všetky predchádzajúce znenia týchto Produktových podmienok.

Zmluvný vzťah medzi Poskytovateľom a Klientom sa riadi rámcovou zmluvou, týmito Produktovými podmienkami služby, Všeobecnými obchodnými podmienkami a prípadne dohodou o spracúvaní osobných údajov (DPA), pričom v prípade rozporu medzi týmito dokumentmi majú prednosť ustanovenia rámcovej zmluvy, následne Produktové podmienky služby a potom Všeobecné obchodné podmienky. Aktuálne znenie Všeobecných obchodných podmienok, príslušných Produktových podmienok služby a prípadne dohody o spracúvaní osobných údajov (DPA) je dostupné na www.axiomlabs.it/legal; rámcová zmluva je Klientovi predložená samostatne na podpis. Klient potvrdzuje, že sa s uvedenými dokumentmi pred uzatvorením zmluvného vzťahu oboznámil a súhlasí s ich znením.

I. Predmet služby

1.1 Služba AXIOM Hosting predstavuje poskytovanie technického hostingového prostredia umožňujúceho prevádzku webových stránok, elektronickej pošty a súvisiacich služieb na serverovej infraštruktúre Poskytovateľa.

1.2 Ak nie je v týchto Produktových podmienkach výslovne uvedené inak, pojmy použité v tomto dokumente majú význam stanovený vo Všeobecných obchodných podmienkach.

1.3 Poskytovateľ poskytuje výhradne technickú infraštruktúru a nezabezpečuje vývoj, úpravy, správu ani optimalizáciu webových aplikácií, redakčných systémov, databázových štruktúr, e-mailových klientov ani obsahu webových stránok Klienta.

1.4 Poskytovateľ nezodpovedá za obsah webových stránok, databáz ani elektronickej pošty Klienta, ani za ich súlad s právnymi predpismi.

II. Rozsah a spôsob poskytovania služby

2.1 Poskytovateľ zabezpečuje prevádzku serverového prostredia, operačného systému, sieťovej infraštruktúry a základný technický dohľad nad dostupnosťou služby.

2.2 Poskytovateľ nezabezpečuje správu aplikácií tretích strán, aktualizácie redakčných systémov, pluginov, skriptov ani používateľskú podporu koncových používateľov Klienta, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté v rámcovej zmluve alebo objednané samostatne.

2.3 Poskytovateľ nie je povinný poskytovať školenia, konzultácie, analytické služby ani vývojové, konfiguračné či iné nadštandardné práce, pokiaľ neboli výslovne dohodnuté v rámcovej zmluve alebo objednané samostatne.

2.4 Služba je poskytovaná v rámci riadeného serverového prostredia Poskytovateľa, ktoré je dimenzované a obsadzované s ohľadom na stabilitu a prevádzkovú spoľahlivosť poskytovaných Služieb.

2.5 Akékoľvek činnosti Poskytovateľa nad rámec čl. 2.1 až 2.4 sa považujú za nadštandardné služby a môžu byť poskytnuté iba na základe samostatnej objednávky a za odplatu podľa rámcovej zmluvy alebo cenníka Poskytovateľa.

III. Kapacita a obmedzenia služby

3.1 Rozsah diskovej kapacity, počtu e-mailových schránok, databáz a ďalších parametrov služby je stanovený v rámcovej zmluve alebo v príslušnom cenníku.

3.2 V prípade dosiahnutia dohodnutej Kapacity je Poskytovateľ oprávnený Klienta na túto skutočnosť upozorniť a vyzvať ho na navýšenie Kapacity.

3.3 Po márnom uplynutí lehoty na navýšenie Kapacity je Poskytovateľ oprávnený dočasne obmedziť ukladanie ďalších Dát.

3.4 Navýšenie Kapacity je možné výhradne na základe písomnej objednávky Klienta, najmä prostredníctvom elektronickej pošty, ak nie je v rámcovej zmluve dohodnuté inak.

3.5 Obmedzenie Služby alebo ukladania Dát z dôvodu dosiahnutia alebo prekročenia dohodnutej Kapacity sa nepovažuje za porušenie povinností Poskytovateľa.

3.6 Klient nesmie využívať Službu spôsobom, ktorý by neprimerane zaťažoval infraštruktúru Poskytovateľa, ohrozoval bezpečnosť alebo stabilitu Služby, negatívne ovplyvňoval prevádzku iných zákazníkov alebo viedol k zaradeniu serverov Poskytovateľa na blacklisty, najmä v dôsledku hromadného rozosielania e-mailov (mass mailing), spamu alebo iného nevhodného využívania e-mailových služieb.

3.7 V prípade porušenia čl. 3.6 je Poskytovateľ oprávnený prijať primerané ochranné opatrenia, najmä dočasne obmedziť výkon, prenosy alebo dostupnosť Služby, a to aj bez predchádzajúceho upozornenia, ak je to nevyhnutné na ochranu infraštruktúry.

IV. Dostupnosť služby

4.1 Poskytovateľ deklaruje cieľovú dostupnosť služby vo výške 99 % za kalendárny mesiac, s výnimkou udalostí vyššej moci.

4.2 Táto dostupnosť má informatívny charakter a nie je zmluvne garantovaná ako záväzná SLA.

4.3 Do výpočtu dostupnosti Služby sa nezapočítavajú plánované odstávky, zásahy vyššej moci, zásahy alebo pochybenia Klienta, výpadky služieb tretích strán ani bezpečnostné incidenty.

4.4 Nedosiahnutie cieľovej dostupnosti podľa čl. 4.1 nezakladá Klientovi právo na zľavu z ceny, zmluvnú pokutu ani inú kompenzáciu, ak to nie je výslovne dohodnuté v rámcovej zmluve.

V. Zálohovanie a obnova dát

5.1 Poskytovateľ vykonáva automatické denné zálohovanie Dát Klienta, pričom webové stránky a databázy sú zálohované s frekvenciou raz (1×) za 24 hodín s dobou uchovávania záloh sedem (7) dní a elektronická pošta je zálohovaná s frekvenciou raz (1×) za 24 hodín s dobou uchovávania záloh sedem (7) dní.

5.2 Raz týždenne je vykonávaná samostatná off-site záloha na účely mimoriadnych udalostí.

5.3 Obnova dát je poskytovaná v režime best effort a nenahrádza vlastné zálohovacie postupy Klienta.

5.4 Zálohovanie poskytované v rámci Služby slúži na zvýšenie prevádzkovej bezpečnosti a dostupnosti Dát Klienta, nie ako náhrada systematickej dlhodobej archivácie Dát.

5.5 Poskytovateľ negarantuje úplnosť, aktuálnosť ani bezchybnosť obnovy Dát a nezodpovedá za akúkoľvek stratu Dát v rozsahu prípustnom právnymi predpismi; tým nie je dotknuté obmedzenie zodpovednosti podľa Všeobecných obchodných podmienok.

VI. Elektronická pošta

6.1 Poskytovateľ nezaručuje doručiteľnosť e-mailov a nezodpovedá za ich prípadné zaradenie do spamových filtrov.

6.2 Klient zodpovedá za obsah elektronickej pošty a jej súlad s právnymi predpismi.

6.3 Poskytovateľ vynakladá primerané úsilie na zabezpečenie funkčnosti a doručiteľnosti elektronickej pošty, avšak nemôže garantovať doručenie všetkých e-mailových správ, najmä s ohľadom na opatrenia a filtre tretích strán. 6.4 Poskytovateľ nezodpovedá za obmedzenie alebo nedoručenie elektronickej pošty spôsobené antispamovými filtrami, blacklistami, reputačnými mechanizmami alebo zásahmi poskytovateľov e-mailových služieb tretích strán.

6.5 V prípade podozrenia na Zneužitie (najmä spam, phishing, malware, kompromitácia účtu alebo domény) je Poskytovateľ oprávnený e-mailové služby dočasne obmedziť, pozastaviť alebo prijať iné okamžité opatrenia podľa článku VIII Všeobecných obchodných podmienok.

VII. Technická údržba

7.1 Poskytovateľ je oprávnený vykonávať plánovanú aj mimoriadnu technickú údržbu Služby, a to najmä za účelom zabezpečenia jej bezpečnosti, stability, aktualizácie alebo

optimalizácie.

7.2 Plánovaná technická údržba je spravidla vykonávaná mimo hlavného prevádzkového času a môže spôsobiť dočasné obmedzenie alebo krátkodobú nedostupnosť Služby.

7.3 Mimoriadna technická údržba môže byť vykonaná aj bez predchádzajúceho upozornenia, najmä ak je nevyhnutná na odvrátenie bezpečnostného rizika, havárie alebo inej mimoriadnej udalosti.

7.4 Dočasné obmedzenie alebo prerušenie dostupnosti Služby v dôsledku technickej údržby sa nepovažuje za porušenie povinností Poskytovateľa ani za porušenie ujednaní o dostupnosti Služby.

7.5 Poskytovateľ vykonáva interný technický dohľad nad prevádzkou Služby a v prípade zistenia závažnej poruchy alebo výpadku môže Klienta primeraným spôsobom informovať. Toto informovanie nepredstavuje garanciu nepretržitej dostupnosti ani záväzok oznámiť každú jednotlivú udalosť.

III. Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto Produktové podmienky služby AXIOM Hosting dopĺňajú Všeobecné obchodné podmienky (VOP); v prípade rozporu medzi týmto dokumentom a VOP majú prednosť tieto Produktové podmienky, ak rámcová zmluva výslovne nestanoví inak.

8.2 Účinnosť tohto dokumentu sa riadi dátumom podpisu rámcovej zmluvy.

8.3 Zodpovednosť Poskytovateľa, obmedzenie zodpovednosti, vylúčenie nepriamych škôd a limity náhrad sa riadia článkom VII Všeobecných obchodných podmienok a uplatnia sa aj na Službu AXIOM Hosting.

8.4 Nakladanie s Dátami Klienta po ukončení poskytovania Služby AXIOM Hosting sa riadi článkom XIII Všeobecných obchodných podmienok, ak nie je v rámcovej zmluve dohodnuté inak.