

# Všeobecné obchodní podmínky společnosti EtosComp, s.r.o.

## 1. Smluvní strany

### 1.1 Poskytovatel

Poskytovatelem je obchodní společnost EtosComp, s.r.o., se sídlem: Hrnčířská 813/23, 602 00 Brno  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C vložka 60332  
IČ: 28309952, DIČ CZ28309952  
Bankovní spojení: 3702183001/5500, RaiffeisenBank, a. s.  
Kontaktní email: etoscomp@etoscomp.eu  
Webové/internetové stránky: [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu)

dále jen „poskytovatel“

### 1.2 Klient

Klientem je jakákoliv právnická osoba nebo jakákoliv podnikající fyzická osoba, způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací s poskytovatelem při její podnikatelské činnosti (tedy pouze podnikatel).

dále jen „klient“

## 2. Předmět Všeobecných obchodních podmínek

2.1 Všeobecné obchodní podmínky společnosti EtosComp, s.r.o. (dále jen „VOP“) upravují veškeré právní vztahy mezi poskytovatelem a klientem při poskytování následujících služeb:

- a) webhosting
- b) registrace a správa domén
- c) pronájem, správa serveru a využívání sítě
- d) programátorské práce
- e) pronájem a prodej software (a obdobných předmětů nehmotné povahy)
- f) další poskytované služby

(dále jen „služby“)

2.2 VOP mají obecnou platnost pro všechny právní vztahy mezi poskytovatelem a klientem, ustanovení VOP týkající se pouze určené služby (jedné nebo více z bodu 2.1 písm. a-f VOP) neplatí pro služby ostatní.

2.3 Jestliže je v rozporu ustanovení týkající se dané služby dle bodu 2.2 VOP s obecnými ustanoveními VOP, má přednost ustanovení upravující danou službu.

2.4 Smluvní vztah vznikající na základě VOP mezi poskytovatelem a klientem se řídí zejména VOP, jejich vzájemnou Smlouvou o poskytování služeb elektronických komunikací (na jednu či více služeb uvedených v bodě 2.1 VOP, dále jen „Smlouva“), ustanoveními obchodního zákoníku a navazujících předpisů.

2.5 Předmětem smluvního závazku je povinnost poskytovatele poskytovat, resp. poskytnout klientovi při splnění podmínek stanovených ve VOP na základě objednávky nebo Smlouvy služby uvedené v bodě 2.1 a povinnost klienta za tyto služby zaplatit.

2.6 Nedílnou součástí VOP jsou i veškeré číslované přílohy a veškeré písemné dodatky za účelem doplnění nebo změny VOP. Veškeré skutečnosti uvedené ve VOP (včetně příloh a dodatků) jsou pro obě smluvní strany závazné.

2.7 Klient vyslovuje svůj souhlas s VOP, které jsou dostupné na adrese [www.etoscomp.eu/vop](http://www.etoscomp.eu/vop), okamžikem odeslání objednávky poskytovateli.

2.8 VOP v aktuálním znění (včetně příloh a dodatků) jsou nedílnou součástí Smlouvy, která je mezi klientem a poskytovatelem uzavřena, způsobem stanoveným v čl. 7 odst. 7.1.1 VOP.

2.9 Výjimky z VOP a individuální podmínky spolupráce je možno sjednat na základě vzájemné dohody, a to pouze písemnou formou.

2.10 VOP se vztahují pouze na smluvní vztah mezi podnikateli (poskytovatelem a klientem) vzniklý při výkonu jejich podnikatelské činnosti.

### 3. Ochrana osobních údajů

- 3.1 Poskytovatel se při zpracování dat řídí zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poskytovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákonné požadavky, které se týkají ochrany osobních údajů.
- 3.2 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že pro provedení objednané služby či zajištění jejího provozu je povinen poskytnout poskytovateli některé své osobní údaje (např. rodné číslo nebo číslo osobního dokladu, bez nichž není možné registraci domény u registrátora provést).
- 3.3 V případě zřízení objednané služby a jejího provozu má poskytovatel právo použít osobní údaje poskytnuté klientem v této souvislosti následujícími způsoby:
- Použití pro komunikaci s klientem.
  - Třetím stranám poskytnout údaje, jejichž sdělení je nutné pro provedení služby (například při registraci domény), zajištění provozu objednané služby (zejména komunikace se správci doménových jmen).
  - Použití pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zasílání novinek a uvedení v referencích.
- 3.4 Správcům doménových jmen je poskytovatel povinen poskytnout pouze údaje vyžadované správcem doménových jmen.
- 3.5 Klient souhlasí s tím, že po provedení registrace domény mohou být některé údaje o majiteli uvedeny ve veřejně dostupných informacích o doménách. V případě zájmu je možno s poskytovatelem individuálně dohodnout uvedení informací poskytovatele a skrytí údajů skutečného klienta doménového jména.
- 3.6 Klient výslovně souhlasí s použitím osobních údajů veškerými způsoby stanovenými v tomto článku VOP a způsoby dovolenými právním řádem ČR.
- 3.7 Klient v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, uděluje poskytovateli jako správci dobrovolně a až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním souhlas se zpracováním, shromažďováním a uchováváním všech poskytnutých osobních údajů, přičemž byl poučen a bere na vědomí, že má práva dle § 11 a 21 uvedeného zákona, tj. zejména že poskytnutí údajů je dobrovolné, že svůj souhlas může bezplatně kdykoliv na adrese poskytovatele odvolat, že má právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na opravu těchto osobních údajů, blokování nesprávných osobních údajů, jejich likvidaci, atd.. i právo obrátit se v případě domnělého porušení svých práv na Úřad pro ochranu osobních údajů.

### 4. Specifikace služeb

#### 4.1 Webhosting

- 4.1.1 Webhostingovou službou (dále jen „webhosting“) se rozumí:
- datový prostor na serverech poskytovatele,
  - přístup pomocí protokolu FTP,
  - provoz emailových účtů s možností jejich správy,
  - provoz databázového serveru MySQL
  - provoz webového serveru s podporou skriptovacích jazyků PHP
  - zálohování a technická podpora.
- 4.1.2 Velikost datového prostoru a přesné parametry služeb jsou uvedeny na internetových stránkách poskytovatele.
- 4.1.3 Webhosting klient vede a spravuje v administračním prostředí EDA nebo jiném vhodném administračním prostředí, které je součástí webhostingové služby.

#### 4.2 Služba registrace a správa domén

- 4.2.1 Klientem služby registrace a správa domén ve smyslu těchto VOP je každý, kdo si u poskytovatele objedná registraci, prodloužení, přeregistraci nebo změnu u domény. Klientem může být buď osoba provádějící objednávku, zprostředkovatel objednávky, majitel domény či jiná osoba s užívacím právem k doméně.
- 4.2.2 Doménové jméno má klient pronajaté k užívání za úplaty od správce doménového jména (příslušného registrátora) či od poskytovatele.

#### 4.3 Služba využívání sítě

4.3.1 Veřejné služby elektronických komunikací nabízené poskytovatelem jsou zejména služby spočívající v přístupu k síti Internet a dalším službám, které umožňuje tato síť. Jedná se zejména o následující služby:

- a) veřejná pevná síť elektronických komunikací
- b) ostatní hlasové služby
- c) služby přenosu dat
- d) služby přístupu k síti Internet
- e) zprostředkování přístupu klientů ke službám sítě Internet

4.3.2 Poskytovatel bude poskytovat klientovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, zejména následující:

- a) přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím sítě poskytovatele či sítě smluvních partnerů poskytovatele
- b) přidělení registrovaného IP adresového prostoru podle adresovacího plánu
- c) další dle specifikace jednotlivých služeb

4.3.3 Pokud není dohodnuto jinak, není součástí služby poskytnutí nezbytných technických a programových prostředků, které jsou potřebné pro přístup do sítě Internet.

#### 4.4 Pronájem a správa serveru

4.4.1 Služba Pronájem a správa serveru umožňuje klientovi pronajmout si část serveru nebo celý server, jenž je ve vlastnictví poskytovatele, a na tomto prostoru provozovat aplikace.

#### 4.5 Programátorské práce

4.5.1 Služba Programátorské práce umožňuje klientovi objednat si u poskytovatele vytvoření určitého programu v různých programovacích jazycích. Jde zejména o tvorbu webových stránek, tvorbu webových či desktopových aplikací, různých ERP, CRM a dalších systémů, dále údržbu a opravy starších aplikací, případně dalších programovacích prací dle zadání klienta.

### 5. **Provozní řád**

#### 5.1 Obecná ustanovení

5.1.1 Po uzavření Smlouvy a splnění případných dalších podmínek dle VOP (například uhrazení zřizovacího poplatku nebo ceny služby nebo doručení všech potřebných dokumentů nebo souhlasů) je klientovi zřízena a zprovozněna objednaná služba.

5.1.2 Poskytovatel zajistí provoz služeb tak, jak vyplývá z jejich specifikace na stránkách [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu), VOP, příp. dle specifikace klienta objednané služby, vždy s nejvyšším úsilím na zajištění jejich maximální dostupnosti a využitelnosti.

5.1.3 Poskytovatel zajistí u všech nabízených služeb, jejichž je poskytovatel, nepřetržitý servis a dohled.

5.1.4 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu bude objednaný typ služby nebo objednaná doplňková služba k objednané službě zřízena až po přijetí zřizovací platby na účet poskytovatele dle VOP. Zřizovací platbou se rozumí první platba uskutečněná před zahájením užívání služby, jejíž výše je specifikovaná zejména v potvrzení o uzavření Smlouvy doručené budoucímu klientovi. Uhrazení zřizovací platby včas a v plné výši je nezbytnou podmínkou pro zprovoznění objednaných služeb. V případě neuhrazení zřizovací platby do 3 měsíců ode dne uzavření Smlouvy se objednávka považuje za neuskutečněnou a Smlouva se ruší od počátku.

5.1.5 Zároveň klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud neobnoví provoz zřízených služeb provedením úhrady jejich provozu na další období, má poskytovatel právo k zastavení jejich provozu a následnému zrušení bez nároku na jakoukoli náhradu dle VOP, přičemž klient nese sám plnou odpovědnost za škodu či újmu, která mu bude v důsledku jeho jednání a následného odpojení služby způsobena.

5.1.6 V případě úplné nebo částečné nefunkčnosti služby zajistí poskytovatel v rámci svých možností bez zbytečného odkladu po oznámení nefunkčnosti znovuoobnovení funkčnosti.

- 5.1.7 Pokud není ve specifikaci služby uvedeno jinak, neposkytuje k ní poskytovatel bezplatný zkušební provoz.
- 5.1.8 Pro vybrané služby poskytovatel zajišťuje jejich on-line monitoring. K údajům z monitoringu má on-line přístup každý klient, který využívá službu, k níž se monitoring vztahuje.
- 5.1.9 Poskytovatel si vyhrazuje právo operativně provádět nutné zásahy na své síti a na svém hardwarovém a softwarovém vybavení, jejichž pomocí provoz služeb zajišťuje. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě zjištění jakéhokoli závažného problému (např. požár atp.), který ohrožuje osoby a/nebo funkčnost provozovaných služeb a/nebo sítě, má poskytovatel právo okamžitě a zcela zastavit provoz poskytovaných služeb tak, aby bylo možné bez zbytečného odkladu odstranit příčinu problému. Klient se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost k odstranění takového problému. Zároveň má poskytovatel právo v případě takovéto situace informovat klienta o všech skutečnostech až po zajištění bezpečnosti osob a provozu.
- 5.1.10 Poskytovatel neručí klientům ani třetím osobám za žádné ztráty finančního, materiálního nebo jiného charakteru, způsobené nefunkčností nebo přerušením poskytované služby, poškozením nebo ztrátou dat či poškozením serverů, software nebo hardware. Služba poskytovaná prostřednictvím sítě Internetu sama o sobě vylučuje (vzhledem k technické podstatě Internetu) možnost jakékoli záruky za vlastní provoz, tedy například dosažitelnosti webových stránek z kteréhokoli místa připojení, doručitelnosti e-mailů, zajištění provozu internetového připojení a zachování soukromí.
- 5.1.11 Poskytovatel komunikuje s klientem především prostřednictvím svých internetových stránek [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu), dále pomocí e-mailu či telefonu.
- 5.1.12 Klient s poskytovatelem komunikuje běžnou e-mailovou poštou, běžnou listovní poštou, prostřednictvím chatu, faxu či telefonu s ohledem na typ zákaznické podpory, kterou klient u své služby využívá.
- 5.1.13 Poskytovatel může pro zajištění požadavku klienta, zejm. jakéhokoli zásahu do klientova clientského účtu a/nebo v něm evidovaných služeb, vyžadovat ze strany klienta autorizovaný způsob komunikace nebo zaslání žádosti doporučeným dopisem s úředně ověřeným podpisem klienta. V případě nedodržení nutné autorizace má poskytovatel právo požadavek na změnu odmítnout.
- 5.1.14 Jestliže klient svým přílišným využíváním svých služeb omezuje ostatní uživatele, tzn. využívá objednaných služeb takovým způsobem, že tímto užíváním snižuje kvalitu služeb užívaných jinými klienty či uživateli služeb, je poskytovatel oprávněn aplikovat FUP (Fair User Policy) a klientovi přiměřeně omezit rozsah či kvalitu služeb.

## 5.2 Přístupové údaje a Zákaznický účet

- 5.2.1 K některým službám může poskytovatel zřídit zákaznický účet. Poskytovatel si vyhrazuje právo změny internetové stránky s rozhraním zákaznického účtu, tuto změnu se zavazuje oznámit klientovi na jeho e-mail alespoň týden předem. Klient se pro přihlášení do zákaznického účtu prokazuje svými přihlašovacími údaji (login a heslo). Některé změny u poskytovaných služeb či jiné úkony mohou vyžadovat použití jiných webových stránek, formulářů či dalších prostředků, které pro danou službu či situaci stanoví poskytovatel.
- 5.2.2 Změny v kontaktech v zákaznickém účtu klienta u poskytovatele lze měnit on-line po přihlášení do zákaznického účtu.
- 5.2.3 K zřízenému zákaznickému účtu klient získá přístupové údaje od poskytovatele nutné k využívání služby.
- 5.2.4 Klient nese plnou odpovědnost za vše, k čemu na jeho zákaznickém účtu dojde v souvislosti se zjištěním klientova přihlašovacího jména a hesla jinou osobou, které nebude způsobeno zaviněním poskytovatele.
- 5.2.5 Poskytovatel nese žádnou odpovědnost za zneužití přihlašovacích údajů klienta nebo osobních údajů klienta či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval objednávku služby nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících záznamů a služeb, jestliže toto zneužití nezpůsobil zaviněně sám poskytovatel.

- 5.2.6 Za zneužití těchto údajů ze strany poskytovatele nemůže být považováno jejich zaslání klientovi na jím uvedený kontaktní e-mail po zřízení služby, ani jejich opětovné zaslání či sdělení klientovi poté, co o jejich opakované sdělení požádá a bude dostatečným způsobem ověřena oprávněnost jeho požadavku.
- 5.2.7 Pro případ, že klient nemá zřízený zákaznický účet a dle VOP nebo Smlouvy má být cokoliv zasláno na tento zákaznický účet, bude mu toto zasláno na email, který zákazník poskytovateli sdělil v souvislosti s uzavřením Smlouvy jako email pro doručování a komunikaci.

### 5.3 Zákaznická podpora

- 5.3.1 Zákaznická podpora je součástí poskytovaného servisu, zajišťuje veškerou komunikaci s klienty a přijímá jejich požadavky, dotazy a připomínky.
- 5.3.2 Provoz zákaznické podpory je u jednotlivých služeb zajišťován v souladu a v rozsahu s nabízenými službami.
- 5.3.3 Zákaznická podpora není povinna řešit požadavky nad rámec zákaznické podpory. Zákaznická podpora není technickou podporou pro klienta.

### 5.4 Výpadek

- 5.4.1 Výpadkem se nazývá stav, kdy jsou servery poskytovatele nedostupné nebo neschopné zobrazovat obsah.
- 5.4.2 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel nenese žádnou odpovědnost (a proto neposkytuje kompenzace) za poruchy a výpadky v provozu služeb, které prokazatelně sám zaviněně nezpůsobil a které mu brání ve splnění jeho povinností. Jde zejména o poruchy, závady a odstávky:
- a) způsobené technickým nebo jiným problémem některého subdodavatele,
  - b) vyplývající ze zásahů, které způsobuje některý z klientů poskytovatele,
  - c) jejichž příčinou je vyšší moc.
- 5.4.3 V případě přerušení nebo nefunkčnosti služby v rozsahu delším, než je stanoveno u jednotlivých služeb na internetových stránkách poskytovatele, nemá klient s ohledem na specifickou povahu poskytovaných služeb nárok na náhradu škod (včetně nároku na náhradu ušlého zisku) souvisejících s jakýmkoliv výpadkem nebo přerušením provozu poskytovaných služeb, které klientovi nebo třetím osobám vzniknou nefunkčností serveru, poškozením, ztrátou nebo únikem dat.
- 5.4.4 Pro případ, že výpadek služby zaviní poskytovatel, má klient nárok na kompenzaci neuskutečněného provozu, a to v rozsahu počtu hodin, po které služba nebyla funkční. Tato kompenzace bude poskytnuta tak, že o počet hodin neuskutečněného provozu služby se bezplatně prodlouží poskytování služby.
- 5.4.5 Nárok na kompenzaci nemá odkladný účinek a nezbavuje klienta povinnosti uhradit běžné platby spojené s provozem služby, které mu budou před, v průběhu či po skončení výpadku, na nějž uplatňuje reklamaci, vyfakturovány.
- 5.4.6 Kompenzace může mít po dohodě mezi poskytovatelem a klientem jinou formu.
- 5.4.7 Na kompenzaci klient nemá nárok, pokud z jeho strany nebyly řádně a včas uhrazeny všechny platby za veškeré poskytované služby poskytovatelem, Smlouva je vypovězena či jiným způsobem ukončena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání klienta nebo klient písemně prokazatelným způsobem neprovede reklamaci nefunkčnosti (výpadku) služby způsobem dle čl. 5.11 VOP nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se služba stane nefunkční či nedostupná.
- 5.4.8 Za začátek výpadku pro určení rozsahu poskytnuté kompenzace je považován okamžik jejího nahlášení klientem poskytovateli způsobem uvedeným v těchto VOP, nebo okamžik zjištění výpadku poskytovatelem, přičemž rozhodný pro určení okamžiku počátku výpadku je ten okamžik, který nastane dříve. Za konec výpadku je považován okamžik obnovení služby se základními parametry

### 5.5 Odstávka

- 5.5.1 Poskytovatel si vyhrazuje za účelem snížení pravděpodobnosti výpadku a zvýšení bezpečnosti provozu právo provést u každé služby plánovanou odstávku v rozsahu uvedeném na internetových stránkách poskytovatele.
- 5.5.2 Odstávka slouží především k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbě, opravám či výměně hardwaru nebo jiných technických zařízení nutných k provozu dané služby.
- 5.5.3 Poskytovatel informuje o odstávkách, u kterých předpokládá nutný zásah do hardware nebo software strojů, na kterých je některá z nabízených služeb provozována nebo které s provozem služby bezprostředně souvisejí, a pokud tento zásah omezí funkčnost služby v jednorázovém rozsahu delším než 30 minut, zveřejňuje na svých internetových stránkách, a to nejpozději 24 hodin před započítáním plánované odstávky, anebo ji sdělí bez zbytečného odkladu klientovi jiným vhodným způsobem (např. e-mailem, telefonátem či faxem).
- 5.5.4 Pokud klient předem vyžaduje navíc zaslání těchto informací, bude mu zpráva odeslána na jeho kontaktní e-mail, jestli byl na tom s poskytovatelem předem domluven.
- 5.5.5 Poskytovatel provede odstávku v nejkratší možné míře a pokud možno v době nižšího provozu (večerní a noční hodiny, víkendy, svátky).
- 5.5.6 Z takto provedených odstávek klientovi v případě předem hlášené odstávky nevzniká žádný nárok na jakoukoli náhradu či kompenzaci neuskutečněného provozu ani případných souvisejících škod.

#### 5.6 Porušení provozního řádu klientem

- 5.6.1 Poskytovatel má právo na okamžité přerušení poskytování služby klientovi (i bez předchozího upozornění), pokud se klient dopustí (nebo má poskytovatel důvodné podezření, že se dopustil či dopustí) porušení provozního řádu bez předchozího prokazatelného písemného souhlasu poskytovatele tak, že nabízí obsah, sdílí obsah, stahuje obsah nebo využívá službu k obsahu:
- který je v rozporu s právním řádem České republiky, normami EU a platnými mezinárodními úmluvami, kterými je příslušná země vázána,
  - který propaguje potlačování Ústavou zaručených základních práv a svobod u skupin, jednotlivců nebo národů,
  - který porušuje autorská, patentová, průmyslová nebo jiná obdobná práva duševního vlastnictví,
  - kterým dochází k nelegálnímu získávání nebo šíření software (a jiných počítačových programů) za účelem distribuce (úplatné nebo neúplatné) tohoto nelegálně získaného nebo distribuovaného software třetím osobám (například warez, crack a podobná zaměření),
  - který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam, přičemž je z provozu vyloučeno i provozování služeb klientům, kteří jsou spojování či publikování v souvislosti s pojmem spam,
  - který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy (např. použití nevhodné databáze, neoptimální SQL dotazy, nevhodně indexovaná data apod.) nebo způsobuje špatnou funkci serverů,
  - který přetěžuje infrastrukturu a přípojné linky nebo hardware poskytovatele nebo případně jiných osob,
  - který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných klientů sítě Internet nebo ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jakýchkoliv jiných klientů sítě Internet (například prostřednictvím virů, generátorů hesel apod., dále pokusy o napadení či tzv. hacknutí serveru nebo odcizení cizích dat),
  - který lze označit jako hudební, zvukové, obrazové, filmové a jiné podobné soubory, k nimž klient nemá oprávnění nebo autorská práva či jiná práva k jejich šíření a distribuci,
  - který je nepřiměřeně využíván jako download serveru nebo audiovizuálního úložiště,
  - který nabízí nebo šíří nezákonné pornografické materiály,
  - který obsahuje jakékoli informace poškozující dobré jméno poskytovatele a/nebo jeho pracovníků,
  - který je vlastnictvím poskytovatele a klient jej šíří bez písemného svolení poskytovatele,
  - který je součástí poskytované služby klientovi, přičemž klient nemá od poskytovatele písemné svolení k poskytování služby nebo její části třetím osobám,

- který může vzbudit dojem, že klient jedná jménem poskytovatele, přestože není oprávněným spolupracovníkem poskytovatele,
- kterým jsou přímo či nepřímo poškozována jakékoliv práva třetích osob,
- který je v rozporu s dobrými mravy,
- a dále cokoli, co se i částečně může zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž rozhodnutí o porušení tohoto odstavce ze strany klienta je výhradně na uvážení poskytovatele.

5.6.2 V případě, že se klient dopustí jednání vyjmenovaného v předchozích bodech (bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele), odpovídá za škodu a úhradu všech nákladů, které poskytovateli v souvislosti s takovýmto porušením smluvních povinností vznikla.

5.6.3 V případě zjištění porušení pravidel provozního řádu (řídící se VOP a Smlouvou) nebo podezření z porušení Smlouvy či VOP ze strany klienta má poskytovatel mimo jiné právo od Smlouvy okamžitě odstoupit. Odstoupení je účinné okamžikem doručení odstoupení klientovi. V případě, že odstoupení bude odesláno na adresu klienta uvedenou poskytovateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy jako kontaktní adresa či adresa pro doručování a klient si toto odstoupení na této adrese nevyzvedne, považuje se odstoupení za doručeno uplynutím 15. dne ode dne odeslání odstoupení.

## 5.7 Webhosting

5.7.1 Poskytovatel zajistí na základě uzavřené Smlouvy pro klienta:

- 1) Nepřetržitý provoz serveru, na kterém bude provozovaná služba klienta, s výjimkou případů, kdy nastanou skutečnosti, které nejsou poskytovatelem ovlivnitelné a nelze jim předcházet (např. zásah vyšší moci, výpadky veřejných telekomunikačních sítí, odstávky elektrické energie, výpadky přípojného bodu k internetu apod.), nebo úkony nezbytné pro zajištění chodu služeb (viz odstávky, bod 5.5 VOP)
- 2) Nepřetržitý dohled nad vlastními technickými prostředky, včetně jejich servisu a aktualizace.
- 3) Odpovídající technickou podporu podle typu poskytované služby.
- 4) U správce doménového jména zajistí poskytovatel pro klienta registraci a provoz doménového jména v doméně 2. úrovně, to však pouze v případě, že doména již nebyla zaregistrována někým jiným. Pokud požadovaná doména nebude volná, pokusí se poskytovatel zajistit doménu s jinou koncovkou nebo podobným významem po dohodě s klientem.

5.7.2 Poskytovatel je povinen v nezbytně nutné míře dle svých možností zabezpečovat službu před narušením provozu 3. stranou. V případě, že nastane situace, kdy se dostane do konfliktu řešení bezpečnosti a rozsah nabízených služeb, má přednost bezpečnost služby.

5.7.3 Poskytovatel nenese odpovědnost za případnou škodu v případech, kdy je doménové jméno v době čekání na úhradu platby za registraci nového doménového jména u doménové autority registruje doménové jméno jiný subjekt. V případě, že doména bude obsazena jiným zájemcem, poskytovatel nenese žádnou odpovědnost vůči klientovi, který nemá nárok na navrácení registračního poplatku, ani případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény. Tento poplatek bude v plné výši použit na uhrazení nákladů poskytovatele spojených s úsilím o získání domény, ve zbylé výši se považuje za cenu zbytečně vynaloženého úsilí poskytovatele.

5.7.4 Pro registraci doménového jména používá poskytovatel údaje poskytnuté klientem při objednávce služby či uzavření Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za možné chyby způsobené uvedením chybných údajů v objednávce.

5.7.5 Poskytovatel je oprávněn upozornit klienta včas na skutečnost, kdy se blíží uplynutí doby, na kterou má klient předplacenou službu nebo doménové jméno prostřednictvím elektronické pošty zaslané na kontaktní e-mail poskytnutý klientem v souvislosti s uzavřením Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za vznik možné škody z propadnutí doménového jména klienta.

5.7.6 Poskytovatel má právo zrušit poskytnutou službu klientovi z důvodu neuhrazení služby, v tomto případě poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou ztrátou dat klienta nebo ztrátou dostupnosti provozovaných služeb.

5.7.7 Poskytovatel nenese odpovědnost za porušení vlastnických práv klientem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvu domény, e-mailové adresy nebo jiného označení použitého klientem, které jsou obchodními jmény a ochrannými známkami třetích stran.

- 5.7.8 V případě, že poskytovatel na základě objednávky již učinil potřebné kroky pro zprovoznění objednané služby a vynaložil tak na zprovoznění služby určité náklady, má právo požadovat od klienta manipulační poplatek za zrušení vyřízené objednávky služby ve výši 500,- Kč a právo požadovat další úhradu nákladů přesahujících uvedenou částku manipulačního poplatku, které vznikly poskytovateli při zrušení služby.
- 5.7.9 Klient bere na vědomí, že při zajišťování služeb může dojít k výpadku poskytovaných služeb, případně ke ztrátě dat. Klient je sám odpovědný za bezpečnost vlastní aplikace a zálohování dat, a poskytovatel za ztrátu dat nenese odpovědnost.

## 5.8 Registrace a správa domén

### 5.8.1 Obecná ustanovení

5.8.1.1 Služba registrace a správa domén je poskytována k provozu konkrétního doménového jména.

5.8.1.2 Klient při objednání této služby vždy poskytuje souhlas s pravidly registrace a provozu daného typu doménového jména (např. domény .CZ dle CZ NIC, domény .EU dle EURid a obdobně) a současně potvrzuje, že se s těmito pravidly veřejně dostupnými na stránkách provozovatelů domén seznámil.

5.8.1.3 Veškeré pokyny pro správu domény, objednávání registrací, prodloužení a změn a další úkony spojené s doménou budou klientovi zaslány na jeho emailovou adresu, kterou poskytovateli sdělil v souvislosti s uzavřením Smlouvy jako email pro doručování a komunikaci s ním.

5.8.1.4 Změny přímo v údajích o doméně lze u některých domén provádět on-line na stránkách k tomu určených anebo prostřednictvím technické podpory poskytovatele, kterou lze kontaktovat e-mailem či telefonicky.

5.8.1.5 Poskytovatel neručí za správnou delegaci doménového názvu v kořenových DNS serverech a za správné vedení záznamů o doméně na všech dalších DNS serverech, které jsou k provozu domény potřebné

5.8.1.6 Klient nese plnou odpovědnost za to, jakými způsoby je doménový název využíván a jaké webové stránky a další služby jsou prostřednictvím domény provozovány a poskytovány.

5.8.1.7 Poskytovatel je v případě důvodného podezření, že provozem konkrétního doménového jména jsou porušovány právní předpisy či pravidla registrace a provozu daného typu doménového jména (např. na základě upozornění od třetí osoby), oprávněn znemožnit klientovi používání domény, provádění změn, prodloužení nebo jiným způsobem zabránit klientovi takové porušování, a to až do doby odstranění či vyvrácení podezření.

5.8.1.8 V případě jakýchkoliv soudních či jiných sporů mezi klientem či majitelem domény a třetí stranou může poskytovatel na základě rozhodnutí příslušného orgánu znemožnit klientovi používání domény, provádění změn, prodloužení apod. Na základě soudního či jiného rozhodnutí příslušného orgánu může být doménové jméno poskytovatelem zrušeno či odebráno.

### 5.8.2 Registrace domény

5.8.2.1 Klient objednává registraci domény zejména vyplněním objednávkového formuláře na webových stránkách [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu), či jinými prostředky, kterými poskytovatel umožní klientovi doručit svou objednávku, zejména způsoby dle čl. 7 odst. 7.1.1.VOP. Při objednávce volí období, na které má být doména zaregistrována, způsob provedení platby poplatku za registraci domény, způsob informování klienta o důležitých skutečnostech spojených s doménou (např. blížící se expirace domény) a způsob zaslání daňového dokladu a poskytuje další údaje potřebné k registraci domény, které jsou vyžadovány poskytovatelem v objednávkovém formuláři.

5.8.2.2 Klient je povinen do objednávky uvést úplné a pravdivé informace o majiteli domény, fakturační adresu, adresu příjemce faktury a uvést další potřebné technické údaje (DNS servery, technický správce, popř. další), které jsou nezbytné či potřebné k zaregistrování domény. Za správnost a úplnost údajů nese odpovědnost klient. V případě uvedení nesprávných či smyšlených údajů se klient vystavuje riziku zrušení domény bez nároku na náhradu prostředků spojených s registrací domény.

- 5.8.2.3 Klient je povinen při jakékoliv změně údajů uvedených v objednávce či poskytnutých v souvislosti s uzavřením Smlouvy, zejména údajů o majiteli domény či změně údajů u kontaktní osoby o této změně bez odkladu informovat poskytovatele a zajistit provedení těchto změn u domény, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy ke změně došlo.
- 5.8.2.4 Klient je povinen před registrací domény zajistit správné nastavení záznamů registrované domény na autoritativních DNS serverech, které budou při registraci domény použity. Bez tohoto správného nastavení není možno u některých koncovek domén registrační proces zahájit. Podrobnosti jsou uvedeny v popisu jednotlivých koncovek.
- 5.8.2.5 Registrační proces bude poskytovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:
- Klient správně, úplně a řádně vyplnil a odeslal objednávku domény.
  - Klient provede správným způsobem platbu registračního poplatku a tato platba je systémem poskytovatele korektně přijata anebo má klient složenou u poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.
  - V okamžiku odesílání registrace od poskytovatele k registrátorovi domény je doména volná k registraci.
  - Požadovaný doménový název je volně dostupný k registraci a není nijak blokován či rezervován jiným zájemcem.
  - Objednávka splňuje další náležitosti, které je nutné požadovat při registraci některých koncovek domén. Tyto individuální náležitosti jsou uvedeny v podrobnostech u jednotlivých správců domén jako například správce nic.cz pro domény cz a správce sk-nic.sk pro domény sk, apod. či budou sděleny vnesením dotazu na poskytovatele. Může se jednat např. o nutnost provedení souhlasu nového majitele domény s pravidly registrátora, o nutnost podepsání a zaslání smlouvy související s vlastnictvím domény, doložení dokladů o firmě či živnosti majitele, správné nastavení DNS serverů pro doménu aj.
- 5.8.2.6 Žádosti o registraci domén jsou vyřizovány chronologicky v pořadí, ve kterém dojde ke splnění všech předpokladů pro řádnou registraci doménového jména (předchozí odstavec VOP)
- 5.8.2.7 Objednáním registrace domény není požadované doménové jméno žádným způsobem pro klienta rezervováno a kdykoliv před i během registračního procesu může doménu získat jiný zájemce, který splnil dříve všechny náležitosti spojené s registrací domény.
- 5.8.2.8 V případě, že doména bude při zahájení registračního procesu nebo v průběhu registračního procesu obsazena jiným zájemcem, poskytovatel nenesे žádnou odpovědnost vůči klientovi, který nemá nárok na navrácení registračního poplatku, ani případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény. Tento poplatek bude v plné výši použit na uhrazení nákladů poskytovatele spojených s úsilím o získání domény, ve zbylé výši se považuje za cenu zbytečně vynaloženého úsilí poskytovatele.
- 5.8.3 Prodloužování
- 5.8.3.1 Klient je povinen pro prodloužení domény vždy toto prodloužení objednat, na základě objednávky mu bude vystavena výzva k platbě.
- 5.8.3.2 Klient objedná prodloužení domény vyplněním objednávkového formuláře na webových stránkách poskytovatele přihlášením do svého zákaznického účtu, či jiným poskytovatelem povoleným způsobem. Při objednávce prodloužení volí období, na které má být doména prodloužena, způsob provedení platby poplatku za prodloužení domény, způsob informování klienta o expiraci domény, způsob zaslání daňového dokladu případně poskytuje další poskytovatelem požadované údaje.
- 5.8.3.3 Proces prodloužení platnosti doménového jména bude poskytovatelem zahájen při splnění všech následujících podmínek:
- Klient správně, úplně a řádně vyplnil a odeslal objednávku na prodloužení domény.
  - Klient provede správným způsobem platbu prodloužovacího poplatku a tato platba je systémem poskytovatele korektně přijata anebo má klient složenou u poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.

- c) V okamžiku zahájení procesu prodloužení není doména ve stavu, ve kterém již není možno toto prodloužení provést z důvodu pozdního splnění ostatních podmínek klientem či pokud je za toto prodloužení po expiraci domény vyžadován zvláštní poplatek.
- d) Požadovaný doménový název již není obsazen jiným zájemcem poté, co byla doména pro neprodloužení zrušena.
- e) Objednávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při prodlužování některých koncovek domén (viz odstavec 5.8.2.5 VOP).

**5.8.3.4** V případě, že doména bude při zahájení prodlužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a obsazena jiným zájemcem, klient nemá nárok na navrácení prodlužovacího poplatku, ani na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o prodloužení domény. Tento poplatek bude v plné výši použit na uhrazení nákladů poskytovatele spojených s úsilím o prodloužení domény, ve zbylé výši se považuje za cenu zbytečně vynaloženého úsilí.

**5.8.3.5** V případě, že doména bude při zahájení prodlužovacího procesu nebo v průběhu tohoto procesu zrušena a nebude obsazena jiným zájemcem, může být doména po dohodě poskytovatele s klientem opět znovu zaregistrována. V tomto případě může poskytovatel požadovat po klientovi úhradu rozdílu mezi poplatkem za novou registraci a mezi částkou, kterou klient zaplatil poskytovateli za neprovedené prodloužení.

**5.8.3.6** V případě neobjednání prodloužení, neprovedení správné platby za prodloužení či nesplnění dalších podmínek nutných pro prodloužení domény může být doména po uplynutí doby platnosti (expiraci) klienta vypnuta nebo může být jinak znemožněno doménu využívat.

#### 5.8.4 Storno požadavků klienta

**5.8.4.1** Stornem požadavku ze strany klienta se rozumí žádost o úplné zastavení probíhajícího procesu registrace, prodloužení či změny u doménového jména anebo žádost klienta o zrušení již provedené registrace, prodloužení či změny u doménového jména.

**5.8.4.2** V případě, že již bude registrace nebo prodloužení domény zahájeno či doména již bude zaregistrována či prodloužena a klient požaduje registrační proces či prodloužení stornovat, je tato procedura zpoplatněna poskytovatelem podle aktuálního ceníku dostupného na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel může stornování registrace či prodloužení domény odmítnout, pokud situace neumožňuje stornovat požadavek klienta (např. pokud zaregistrování či prodloužení domény již nelze vzít zpět). V takovém případě nemá klient nárok na vrácení poplatků spojených s registrací či prodloužením domény ani na případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény. Tyto již uhrazené poplatky budou v plné výši použity na uhrazení nákladů poskytovatele spojených s úsilím o registraci či prodloužení domény, ve zbylé výši se považují za cenu zbytečně vynaloženého úsilí poskytovatele.

**5.8.4.3** U domén nelze provádět storno již provedených změn, např. změna registrátora, změna majitele, změna DNS serverů apod. Chce-li klient vrátit doménu do původního stavu, musí zažádat o změnu v opačném směru. Tato změna však může být poskytovatelem odmítnuta, pokud to okolností neumožňují, např. provedenou změnou pozbyl klient práva k doméně.

#### 5.8.5 Expirace domény – upozorňování klienta

**5.8.5.1** Následující ustanovení, týkající se upozorňování majitele domény na expiraci domény poskytovatelem, se týká pouze domén, které jsou registrovány přímo u poskytovatele.

**5.8.5.2** Termínem nutnosti prodloužení domény se u většiny domén rozumí datum expirace (vypršení platnosti). U některých domén však může být nutné splnit podmínky pro zahájení procesu prodloužení v dřívějším termínu před expirací. Tyto výjimky jsou uvedeny v popisu jednotlivých domén na webových stránkách poskytovatele nebo internetových stránkách registrátora domény, případně mohou být sděleny na vyžádání.

**5.8.5.3** Pokud klient v objednávce neuvede jinak, je poskytovatel oprávněn majitele domény informovat o blížící se expiraci domény měsíc před, 2 týdny před a týden před termínem nutnosti prodloužení domény zasláním e-mailové zprávy na e-mailovou adresu, uvedenou v zákaznickém účtu u kontaktu, který je nastaven jako majitel dané domény či na email sdělený poskytovateli v souvislosti

s uzavřením Smlouvy. V případě subregistrátora se jedná o e-mailovou adresu označenou jako "robot". Tato služba není zpoplatněna.

- 5.8.5.4 Vzhledem k povaze e-mailové komunikace poskytovatel negarantuje doručení e-mailové zprávy do e-mailové schránky klienta a nedopovídá tak za škodu nedoručení případně vzniklou.
- 5.8.5.5 Zvolí-li klient při objednávce zasílání upozornění na expiraci doporučeným dopisem, bude tento dopis zaslán na adresu majitele domény, uvedenou u kontaktu v zákaznickém účtu domény (případně na adresu sdělenou poskytovateli klientem v souvislosti s uzavřením Smlouvy), 3 týdny před termínem nutnosti prodloužení domény, pokud nebyla do té doby doména prodloužena. Tato služba je zpoplatněna podle aktuálního ceníku, který je dostupný na stránkách [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu) v sekci Ceník.
- 5.8.5.6 Zvolí-li klient při objednávce sdělování upozornění na expiraci telefonicky, bude klient kontaktován na telefonním čísle, které je uvedeno v kontaktu v zákaznickém účtu domény (či které mu jako kontaktní telefonní číslo klient sdělí v souvislosti s uzavřením Smlouvy), 2 týdny před termínem nutnosti prodloužení domény, pokud nebyla do té doby doména prodloužena. Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto telefonické hovory nahrávat a zaznamenávat. Tato služba je zpoplatněna podle aktuálního ceníku. V případě, že se poskytovatel klientovi na uvedené telefonní číslo nedovolá ve třech skutečněných pokusech, není dále povinen pokoušet se klienta takto telefonicky kontaktovat s upozorněním na expiraci.
- 5.8.5.7 Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené tím, že klient vůbec neobdrží, včas neobdrží, nepřečte si nebo nevezme na vědomí doručené upozornění o expiraci domény či poskytovatel nezastihne klienta na kontaktních informacích (e-mailové adrese, poštovní adrese, telefonním čísle) uvedených v záznamech domény u poskytovatele.
- 5.8.5.8 V případě, že klient nebude reagovat na upozornění o nutnosti prodloužení domény, může poskytovatel o tomto stavu domény informovat přímo vlastníka domény.

## 5.8.6 Změny u domény

- 5.8.6.1 Klient je povinen se při jakémkoliv požadavku o změnu či o informaci autorizovat uvedením správných přihlašovacích údajů (login a heslo) do zákaznického účtu, kde je doména evidována, nebo vyplněním kontaktního formuláře po přihlášení do zákaznického účtu, kde je doména evidována. V opačném případě může být požadavek klienta odmítnut pro nedostatečné ověření oprávněnosti ke změně či k poskytnutí informace.
- 5.8.6.2 Jakékoliv změny u domény (změna majitele, změna technických údajů, změna registrátora aj.) mohou být poskytovatelem zpoplatněny podle aktuálního ceníku či dle dohody mezi klientem a poskytovatelem. Proces provedení změn u domény je zahájen až po zaplacení požadovaných poplatků, toto zaplacení musí být provedeno správným způsobem přesně podle instrukcí poskytovatele a podle vystavené výzvy k platbě (správné číslo účtu příjemce, správná částka, správná měna, správný variabilní symbol).
- 5.8.6.3 Změny u domény mohou být prováděny, pouze pokud to stav domény umožňuje (např. doména není po expiraci) a pokud klient i stav domény splňuje všechny podmínky potřebné k provedení dané změny. Tyto podmínky jsou stanoveny registrátory jednotlivých koncovek domén a jsou zveřejněny v podrobných informacích o doménách na webových stránkách poskytovatele a registrátorů jednotlivých koncovek, popř. jsou klientovi sděleny na požádání.
- 5.8.6.4 Po provedení změn u domény může dojít ke zpoždění projevení změn v údajích o doméně v klientském účtu klienta. V případě, že jakékoliv údaje neodpovídají aktuálnímu stavu, je klient povinen o tom bezodkladně, nejpozději však do 3 dnů ode dne, kdy tuto skutečnost zjistil, informovat poskytovatele, který dle možnosti provede nápravu.
- 5.8.6.5 Jsou-li při změně u domény vyžadovány písemné dokumenty s potvrzením oprávněné osoby, má poskytovatel právo tuto změnu odmítnout, pokud má jakékoliv pochybnosti o pravosti těchto dokumentů anebo pokud má pochybnosti o oprávněnosti dané osoby k potvrzení požadované změny. V tom případě je klient jako žadatel o změnu nucen poskytovateli dodat další materiály a důkazy, které pochybnosti vyvrátí.

## 5.9 Pronájem, správa serveru a využívání sítě

### 5.9.1 Obecná ustanovení

- 5.9.1.1** Poskytování těchto služeb podle VOP může být zabezpečováno v rámci sítě poskytovatele nebo v součinnosti s dalšími poskytovateli služeb elektronických komunikací a subdodavateli poskytovatele.
- 5.9.1.2** Poskytovatel standardně poskytuje rychlosti připojení od 64kbps až do 1Gbps. Požadavky na jiné rychlosti jsou řešeny individuálně.
- 5.9.1.3** Služby jsou poskytovány nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, prostřednictvím kterých jsou služby poskytovány, doby výpadků nebo nečekaných poruch nebo vlivem vyšší moci.
- 5.9.1.4** Služby jsou poskytovány na území pokrytém konektivitou poskytovatele nebo jeho smluvních partnerů, se kterými na realizaci služby spolupracuje, případně na dalších místech, kde je službu technicky možné realizovat a poskytovatel se s klientem na tomto místě dohodnou.
- 5.9.1.5** Klient může používat pouze zařízení, která nenaruší provoz sítě poskytovatele, nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob a splňují všechny homologační a jiné požadavky na používání stanovené v právních a jiných předpisech České republiky a Evropské unie. Klient si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat, jakožto opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Klient odpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě Internet.
- 5.9.1.6** Klient nesmí v žádném případě provádět jakékoliv změny na technickém zařízení telekomunikační sítě včetně koncového bodu sítě, na koncovém zařízení v majetku poskytovatele, či do těchto zařízení zasahovat nebo je jakkoliv upravovat a přemísťovat. V případě porušení tohoto ustanovení je klient povinen uhradit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každé takové porušení. Zaplacení smluvní pokuty se nedotýká případných nároků na náhradu škody způsobené poskytovateli, náhrada škody může být požadována v plné výši bez jakéhokoliv zohlednění výše smluvní pokuty. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy a opravňuje poskytovatele k okamžitému odstoupení od Smlouvy. Poskytovatel je zároveň oprávněn vymáhat na klientovi veškeré způsobené škody a to vedle již zaplacené smluvní pokuty.
- 5.9.1.7** Klient je povinen po celou dobu používání služeb oznamovat poskytovateli veškeré změny týkající se fakturace a dalších podstatných skutečností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem, a to nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy ke změně došlo. Nebudou-li takové změny oznámeny včas, jedná se o podstatné porušení Smlouvy ze strany klienta a poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé klientovi v důsledku nedodržení tohoto ustanovení.
- 5.9.1.8** Poskytovatel žádným způsobem nemonitoruje přenášená data, a to s výjimkou jejich počítání. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje klient v síti Internet, ani za data, která klient v této síti získá. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost počítačové sítě (intranetu) klienta. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.
- 5.9.1.9** U služeb, na které je uplatňována agregace, negarantuje poskytovatel dosažení plné objednané rychlosti, ale pouze dosažení rychlosti po uplatnění agregace. Uplatnění agregačního poměru na službu není důvodem k ukončení smluvního vztahu.
- 5.9.1.10** Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby celé, či částečné, pokud k těmto poruchám nebo závadám došlo na základě neodborného a neoprávněného zacházení ze strany klienta nebo třetích osob.
- 5.9.1.11** Klient ohlašuje závady a poruchy na email poskytovatele: [administrator@etoscomp.eu](mailto:administrator@etoscomp.eu). Klient je povinen ohlásit své identifikační údaje dle jím využívané služby tak, aby ho poskytovatel mohl jednoznačně identifikovat jako konkrétního zákazníka konkrétní služby.
- 5.9.1.12** Poskytovatel se zaručuje odstraňovat klientem nahlášené závady na síti poskytovatele v nejkratším možném termínu. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti poskytovatele, ale na zařízeních klienta, má poskytovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů vynaložených na takovéto odstraňování závady.
- 5.9.1.13** V případě prokazatelného zjištění závady na straně poskytovatele náleží klientovi kompenzace neuskutečněného provozu, a to v rozsahu počtu hodin, po které služba nebyla

funkční. Tato kompenzace bude poskytnuta tak, že o počet hodin neuskutečněného provozu služby se bezplatně prodlouží poskytování služby, uvedeném u jednotlivých služeb na internetových stránkách poskytovatele. Nárok na kompenzaci nemá odkladný účinek a nezavazuje klienta povinnosti uhradit běžné poplatky spojené s provozem služby, které mu budou před, v průběhu či po skončení výpadku, na nějž uplatňuje reklamaci, vyfakturovány.

- 5.9.1.14 Poskytovatel si vyhrazuje právo provádět na svých zařízeních včetně sítě potřebnou údržbu, úpravy, doplnění, měření, revizi apod. zejména z důvodu, aby pomocí těchto zařízení mohl v nejvyšší možné míře zajistit provoz nabízených služeb.
- 5.9.1.15 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že při provádění odstávky na straně poskytovatele či při výpadku služby vlivem dalších okolností může dojít ke ztrátě dat klienta. Za tuto ztrátu dat poskytovatel s ohledem na specifický charakter poskytovaných služeb žádným způsobem neodpovídá.
- 5.9.1.16 Klient je sám odpovědný za zálohování dat umístěných nebo provozovaných na zařízeních poskytovatele a poskytovatel za jejich ztrátu nenesе žádnou odpovědnost.
- 5.9.1.17 Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství v rozsahu dle platného právního řádu.
- 5.9.1.18 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která klient poskytuje v rozporu se Smlouvou, VOP a obecně platnými právními předpisy (zejména dat s obsahem dle čl. 5 odst. 5.6.1 VOP). Poskytovatel má právo provádět kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho zapojení a připojení.
- 5.9.1.19 Klient je rovněž srozuměn s tím, že pokud si na základě uzavření Smlouvy do vyhrazených prostor poskytovatele umístí svůj vlastní server a neuhradí veškeré své závazky (zejména sjednané poplatky z objednané služby nebo případné náhrady způsobených škod), má poskytovatel nárok přerušit poskytování služby a uplatnit na klientův server zadržovací právo do doby, než budou veškeré pohledávky vyplývající ze služby řádně uhrazeny.
- 5.9.2 Pronájem a správa serveru
- 5.9.2.1 Služba virtual server umožňuje klientovi pronajmout si část serveru ve vlastnictví poskytovatele, a na tomto prostoru provozovat aplikace.
- 5.9.2.2 Služba dedicated server umožňuje klientovi pronajmout si celý server (stroj) ve vlastnictví poskytovatele, a na tomto serveru provozovat aplikace.
- 5.9.2.3 Aplikace umístěvané na server mohou být dodané poskytovatelem na základě uskutečněné objednávky nebo další klientem zvolené aplikace, které chce v síti Internetu provozovat, a které na prostor pronajatého serveru sám umístí. Provozované aplikace nesmějí být v rozporu s uzavřenou Smlouvou, právním řádem ČR a veškerými komunitárními i mezinárodními předpisy.
- 5.9.2.4 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel žádným způsobem neodpovídá za technické či jiné potíže způsobené provozem aplikací, které si klient na svůj prostor virtual serveru nebo dedikovaný server sám umístil. Poskytovatel zároveň nezaručuje funkčnost klientem dodaných aplikací na poskytnutém prostoru virtuálního serveru.
- 5.9.2.5 Poskytovatel předá klientovi nově zřízenou službu v plně funkčním stavu, a to včetně veškerých aplikací z nabídky poskytovatele, které klient při objednání služby zvolil.
- 5.9.2.6 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že ze strany poskytovatele je zajištěna pouze funkčnost celého serveru (stroje) poskytovatele a jeho připojení k síti Internetu. Klient je sám odpovědný za správně prováděnou správu jím zvolených aplikací v prostoru virtual či dedikovaného serveru. Poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za škody vzniklé klientovi v důsledku jeho neodborného nebo poskytovatelem předem písemně neodsouhlaseného zásahu do provozovaných aplikací či celého virtual či dedikovaného serveru.
- 5.9.2.7 Klient rovněž bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě zjištění provozu aplikace, která ohrožuje nebo omezuje provoz celého serveru (stroje) poskytovatele, má poskytovatel právo okamžitě zastavit provoz takové aplikace či serveru, který problémy způsobuje, a to až do odstranění příčiny problému klientem. Z přerušování provozu služby v takovém případě klientovi nenáleží nárok na

jakoukoli kompenzaci neuskutečněného provozu a poskytovatel je oprávněn po klientovi požadovat úhradu veškerých způsobených a škod a vynaložených nákladů.

- 5.9.2.8 Při ohlašování závad je klient povinen uvést své plné jméno, typ využívané služby, kontaktní osobu, kontaktní telefon, e-mailovou adresu a autorizační údaje, případně také lokalitu a umístění serveru případně jiného zařízení.
- 5.9.2.9 Závady vzniklé na HW celého serveru (stroje) a/nebo na přípojné síti odstraní poskytovatel dle možností co nejdříve tak, aby v nejvyšší možné míře zajistil neustálý provoz služby klientovi.

#### 5.10 Programátorské práce

- 5.10.1 Programátorské práce, zejména webové stránky, je považují za řádně uskutečněné a klientovi předané okamžikem podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami. V případě, že klient odmítne předávací protokol podepsat, považuje se předávací protokol za podepsaný uplynutím 3 dnů ode dne, kdy byl klient vyzván k podpisu předávacího protokolu.

#### 5.11 Reklamac

- 5.11.1 Není-li v ustanoveních VOP týkajících se konkrétní služby stanoveno jinak, je klient povinen uplatnit reklamaci na poskytované služby bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu mohl zjistit při vynaložení odborné péče, nejpozději však do 3 dnů (není-li jinde ve VOP stanovena lhůta kratší) ode dne, kdy tuto vadu mohl zjistit, a to nejdříve telefonicky či emailem a následně písemně formou doporučeného dopisu zasláného na adresu provozovny poskytovatele (adresa sídla poskytovatele), jinak nároky z reklamace zanikají. V reklamaci může klient s ohledem na zvláštní povahu poskytovaných služeb uplatnit pouze nárok na odstranění vady. V případě, že doporučený dopis obsahující reklamaci vady poskytované služby nebude odeslán nejpozději do 3 dnů ode dne oznámení vady telefonicky či emailem, nároky z reklamace vad zanikají.
- 5.11.2 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci dle možností nejpozději do 30 dnů ode dne doručení doporučeného dopisu s reklamací. V případě, že reklamace bude vyřízena kladně, tedy vada bude uznána jako vada způsobená zaviněným porušením povinností poskytovatele, poskytovatel vadu odstraní ve lhůtě přiměřené ode dne kladného vyřízení reklamace, nejpozději však ve lhůtě 60 dnů ode dne přijetí doporučeného dopisu s reklamací
- 5.11.3 Klient uzavřením Smlouvy bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu tzv. marný výjezd (výjezd k neexistující závadě) k jím oznámené závadě na službě bude poskytovatelem účtován dle platného ceníku. Zároveň klient souhlasí s tím, že závada na službě, která si vyžádá opravu ze strany poskytovatele či jeho smluvních partnerů, přestože závada nebyla způsobena poskytovatelem či jeho subdodavatelem, mu bude zpoplatněna dle platného ceníku poskytovatele či jeho subdodavatele.

### 6. **Práva a povinnosti smluvních stran**

- 6.1 Práva a povinnosti smluvních stran mimo tento článek VOP upravuje dále zejména provozní řád (část 5 VOP) a další ustanovení VOP.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn dle svých aktuálních potřeb a možností změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen, nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb (včetně služeb již existujících). O těchto změnách bude klienta informovat minimálně 15 dní předem, a to na svých webových stránkách. Klient je povinen se s těmito změnami seznámit. Změny jsou účinné od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém budou tyto změny zveřejněny. Ceny za služby jsou smluvní, odvíjí se dle aktuálního sazebníku, jejich neměnnost není zaručena.
- 6.3 Provedením platby za službu, která byla poskytovatelem změněna, pro další období, dává klient najevo svůj výslovný souhlas se změnami a s provozem služby dle aktuálně platné nabídky pro tuto službu.
- 6.4 Poskytovatel má právo kdykoli uplatnit na standardně poskytovanou službu tzv. akční nabídku, a to například poskytnutím nové služby či nové doplňkové služby ke stávajícím variantám za zaváděcí ceny, uplatněním časově omezeného zvýhodnění dané služby např. jejím zlevněním, dále snížením nebo odpuštěním zřizovacího poplatku, zvýhodněním zvýšenou využitelností služby anebo poskytnutím

vybrané doplňkové služby či technologie bezplatně apod. včetně jakékoli kombinace několika typů zvýhodnění zároveň.

- 6.5 Služby zřízené v rámci akční nabídky se řídí podmínkami akční nabídky zveřejněnými na webových stránkách poskytovatele, a to po dobu určenou poskytovatelem. Na veškeré služby, které jsou v okamžiku zveřejnění akční nabídky již zřízeny, anebo jsou objednány až po ukončení platnosti akční nabídky, nemá klient nárok získat zvýhodněné akční podmínky. Možnost změny existující běžné služby klienta na službu dle specifikace akční nabídky určuje a schvaluje poskytovatel a tato změna není ze strany klienta jakkoli vymahatelná. Poskytovatel si vyhrazuje právo zveřejněné akční nabídky kdykoli změnit, prodloužit či předčasně ukončit bez nároku na jakoukoliv náhradu.
- 6.6 Poskytovatel má právo kdykoli úplně odebrat jakoukoli službu ze své nabídky. Klient, který službu odebranou z nabídky využívá, má nárok na její provoz v původním rozsahu, nikoli však na její úpravy, rozšíření či změny. Klient má možnost dohodnout s poskytovatelem převod takovéto své služby na některou ze služeb dle aktuální nabídky poskytovatele. Poskytovatel může klienta vyzvat ke změně služby dle své aktuální nabídky k určitému datu, po jehož uplynutí bude provoz původní služby ukončen. Nezmění-li klient na základě této výzvy poskytovatele využívanou službu, nemá nárok na vrácení plateb, které v souvislosti s provozem služby původní uskutečnil. Veškeré změny uveřejní poskytovatel na svých internetových stránkách v dostatečném časovém předstihu.
- 6.7 Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na internetových stránkách poskytovatele.
- 6.8 Klient nese plnou odpovědnost za veškeré objednávky, změny a úpravy, které byly provedeny z jeho administračního rozhraní nebo s použitím jemu přidělených přihlašovacích údajů do této administrace. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany poskytovatele, a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami. V rámci zajištění vyššího stupně bezpečnosti je klient oprávněn sám některé ze svých přístupových údajů měnit dle svého uvážení.
- 6.9 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že odpovídá za veškerou škodu způsobenou poskytovateli, jeho dalším klientům nebo třetím osobám v důsledku jakéhokoli neoprávněného užívání poskytnutých služeb, zejména porušením provozního řádu (bod 5.6 VOP), dále porušením VOP, smluvních podmínek, které s danou službou souvisejí, obecných právních předpisů a obecně uznávaných způsobů využívání klientem objednané služby či v důsledku vědomého i nevědomého poskytnutí služeb třetí straně. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci ochrany provozu poskytovaných služeb může poskytovatel v rámci své politiky provozu upravit nastavení poskytovaných služeb tak, aby v maximální možné míře zabránil jejich možnému zneužití.
- 6.10 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služeb klientovi, vypovědět Smlouvu či od ní jednostranně odstoupit zejména v případě, kdy kvůli jednání klienta dojde nebo by mohlo dojít k poškození, způsobení škody či omezení ostatních klientů či poskytovatele, kdy klient poruší VOP (zejména porušení provozního řádu dle bodu 5.6 VOP nebo tohoto článku) či povinnosti vyplývající z jejich smluvního vztahu. Pokud dojde k tomuto pozastavení a klient odstraní příčiny, pro které byly pozastaveny služby, poskytovatel nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne prokazatelného oznámení odstranění příčiny pozastavení služby obnoví jejich poskytování. V případě, že poskytovatel služby z výše uvedených důvodů pouze pozastaví, je oprávněn následně odstoupit od Smlouvy, pokud klient ve lhůtě 14 dnů od přerušování poskytovaných služeb neodstraní příčiny, pro které bylo poskytování služeb přerušeno. Rozhodnutí o využití tohoto oprávnění je na poskytovateli. Tímto není dotčeno právo vypovědět Smlouvu či jednostranně od ní odstoupit při podstatném porušení VOP či povinností vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 6.11 Klient uzavřením Smlouvy s poskytovatelem výslovně souhlasí s tím, že mu poskytovatel může zasílat e-maily s informacemi o novinkách v nabídce jeho společnosti. Klient dále souhlasí s tím, že informace o klientovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) budou použity pro marketingové účely poskytovatele. Klient může tento souhlas kdykoliv za trvání Smlouvy odvolat, a to písemným oznámením doručeným poskytovateli.
- 6.12 Smluvní vztah o poskytování služeb elektronických komunikací založený Smlouvou je spojen se shromažďováním, zpracováním, uchováním a zpřístupňováním informací o klientovi (dále jen „Informace“). Ochrana Informací se v plném rozsahu řídí těmito zákony:

- zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve vztahu k získaným osobním údajům vyplývajících ze smluvního vztahu;
  - zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích předpisy souvisejícími, ve vztahu ke jménům, adresám a číslům komunikujících stran a obsahu zpráv přenášených elektronickými komunikačními zařízeními a sítěmi (§ 87 a násl. tohoto zákona);
  - zákonem č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě ve vztahu k činnosti jiných subjektů v sítích elektronických komunikací a jejich statistickému zjišťování.
- 6.13 Klient může sám přijmout svá opatření k ochraně a utajení svých přenášených dat, například šifrováním nebo kódováním. Musí to však učinit způsobem kompatibilním s komunikačním systémem poskytovatele a tak, aby neomezil, neohrozil nebo neznemožnil poskytování služeb poskytovatelem.
- 6.14 Poskytovatel neručí za újmu na celistvosti a důvěrnosti přenášených dat, pokud k ní dojde mimo jeho systém, nebo poruchou mimo jeho systém. Neručí rovněž za případné škody, vzniklé klientovi omezením, znemožněním nebo zrušením přístupu.
- 6.15 Uzavřením smluvního vztahu dává klient souhlas s tím, aby poskytovatel v souvislosti se Smlouvou vedl o fyzických nebo právnických osobách informace při zachování podmínek stanovených výše uvedenými zákony.
- 6.16 Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu, nebo které získají v souvislosti s jeho plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za takové informace se nepovažují informace, které jsou v daném oboru obecně známé. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smluvního vztahu. Porušením tohoto závazku není, poskytne-li kterákoli strana Smlouvy informace orgánům činným v trestním řízení. Práva a povinnosti založené Smlouvou a z ní nebo z VOP vyplývající nemůže klient postoupit jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, nestanoví-li zákon jinak.
- 6.17 Klient nesmí bez vědomí a schválení poskytovatele nic měnit na technickém zařízení koncového bodu a koncovém zařízení v majetku poskytovatele.
- 6.18 Klient nesmí při využívání služeb zasahovat do počítačového systému poskytovatele jiným, než dohodnutým způsobem, zejména se nesmí pohybovat v jiných, než jemu zpřístupněných adresářích a používat systémových příkazů, kterými by měnil nastavení nebo funkci systému.
- 6.19 Klient odpovídá dle obecně závazných právních předpisů za škody, které poskytovateli způsobí neodborným nebo poskytovatelem předem písemně neschváleným zásahem do zařízení koncového bodu a do zařízení poskytovatele. Klient rovněž odpovídá poskytovateli za škodu vzniklou tím, že zařízení poskytovatele umístěné u klienta bylo odcizeno.
- 6.20 Klient se zavazuje zajistit své technologie proti poškození. Poskytovatel nenes odpovědnost za škody na technologiích klienta, pokud tyto nebyly řádně zajištěny proti poškození.
- 6.21 Klient se zavazuje bez zbytečného odkladu ohlásit veškeré poruchy a závady, které zjistí na zařízení poskytovatele, včetně ztrát nebo poškození tohoto zařízení.
- 6.22 Klient se zavazuje být v nezbytně nutném nebo předem zvlášť dohodnutém rozsahu nápomocen při instalaci příslušného zařízení v prostorách klienta, zejména
- předem zajistit připravenost prostor a podmínky prostředí pro instalaci a provoz zařízení;
  - umožnit ve sjednanou dobu vstup pracovníků poskytovatele a jeho subdodavatelů a provedení instalačních prací;
  - bezplatně poskytnout osvětlení a přípojku elektrické sítě;
- 6.23 Klient se zavazuje bezplatně zajišťovat napájení elektronického komunikačního zařízení poskytovatele instalovaného u klienta, které souvisí s provozem poskytované služby.
- 6.24 Klient se zavazuje umožnit ve sjednanou dobu pracovníkům poskytovatele, kteří se prokáží oprávněním poskytovatele, přístup ke koncovému bodu služby a k zařízení poskytovatele.
- 6.25 Klient nesmí využít připojení k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy, obecně platnými v České republice a EU, popř. s právními řády dalších států, ve kterých budou data přístupná a s předpisy mezinárodního práva.
- 6.26 Klient nesmí obtěžovat další uživatele Internetu popř. uživatele telefonních služeb nevyžádanou, zejména sériovou poštou nebo jinými nevyžádanými zprávami. Klient dále nesmí připojením svých hardwarových prostředků generovat neúměrnou zátěž sítě, tedy zejména takovou zátěž, kterou omezí ostatní uživatele služeb či sníží kvalitu služeb užívaných jinými klienty či uživateli služeb.

- 6.27 Klient se zavazuje užívat služby pouze prostřednictvím takových přístrojů, které jsou schváleny nebo uznány pro užití v České republice a jejich vhodnost schválil poskytovatel.
- 6.28 Klient užívající hlasové služby je povinen zajistit, že služba bude využívána pouze v příslušné geografické oblasti a to dle údajů uvedených při registraci či objednávce služby. Nesplnění této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy a poskytovatel je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit. Klient nese odpovědnost za škody vzniklé výše uvedeným porušením smluvních povinností.
- 6.29 Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou protiprávním jednáním klienta nebo třetí osoby, včetně zneužití identifikačních dokladů klienta. Poskytovatel také neodpovídá za škodu, pokud porušení jeho závazku bylo způsobeno jednáním klienta nebo nedostatkem součinnosti ze strany klienta. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou tím, že postupoval v souladu s příkazy a žádostmi klienta, ani za škodu, kterou klient utrpěl v důsledku svých vlastních obchodních či jiných rozhodnutí, ani za škodu, která byla způsobena tím, že poskytovatel jednal v souladu se Smlouvou nebo tím, že klient porušil Smlouvu.
- 6.30 Poskytovatel s ohledem na specifickou povahu poskytovaných služeb neodpovídá za škodu, která klientovi vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby (podle § 64 odst. 12 zákona o elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb.). Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk nebo ztrátu obchodních příležitostí klienta. Poskytovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv a dat. Klient se v souladu s ustanovením § 386 odst. 1 obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů výslovně vzdává práva na náhradu škody.

## 7. Smluvní vztah

### 7.1 Vznik

- 7.1.1 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem vzniká okamžikem uzavření Smlouvy. Smlouva je uzavřena na základě objednávky budoucího klienta uskutečněné ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím vyplnění a odeslání formuláře na internetových stránkách poskytovatele, emailem nebo jiným prostředkem komunikace. Objednávka se považuje za závazný návrh na uzavření Smlouvy. Okamžikem učinění objednávky budoucí klient prohlašuje, že se s VOP veřejně dostupnými v provozovně poskytovatele a na adrese [www.etoscomp.eu/vop](http://www.etoscomp.eu/vop) seznámil a výslovně s nimi souhlasí. Smlouva je uzavřena okamžikem podpisu písemné Smlouvy oběma smluvními stranami nebo v případě objednávek učiněných jiným způsobem (emailem, formulářem, telefonicky atd.) okamžikem akceptace objednávky poskytovatelem a následným doručením potvrzení o uzavření Smlouvy budoucímu klientovi. Potvrzení o uzavření Smlouvy se považuje za akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy, resp. objednávky.
- 7.1.2 Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a klientem a řídí se ustanoveními Smlouvy a aktuálním znění VOP. VOP v aktuálním znění (včetně příloh a dodatků) jsou nedílnou součástí každého smluvního vztahu mezi poskytovatelem a klientem a jsou na smluvní vztah aplikovány v plném rozsahu. VOP jsou přílohou Smlouvy a jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu ustanovení VOP a Smlouvy se přednostně aplikují ustanovení Smlouvy. Nedílnou součástí VOP je i Ceník služeb poskytovatele, který je veřejně dostupný na adrese [www.etoscomp.eu/cenik](http://www.etoscomp.eu/cenik). Vztahy VOP a Smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, v platném znění.
- 7.1.3 Klient je povinen do objednávky a případných dalších formulářů či listin uvést úplné, pravdivé a aktuální údaje o sobě, které jsou nezbytné k poskytování služby. V případě jejich změny je povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů ode dne, kdy ke změně došlo, oznámit tyto změny poskytovateli a provést nebo řádným způsobem zajistit jejich aktualizaci v databázi poskytovatele. Za správnost a úplnost údajů nese odpovědnost klient. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel není nijak odpovědný za jakékoli škody finančního, materiálního či duševního charakteru, které klientovi vzniknou v důsledku uvedení neplatných, nepravdivých a/nebo neaktuálních údajů do databáze poskytovatele či přímo poskytovateli, a že nemá právo na náhradu jakékoli takto vzniklé škody.
- 7.1.4 Klientovi může být zřízená služba pouze na základě správné, úplné a pravdivě vyplněné objednávky, v případě potřeby i následného měření, případně také na základě řádně a pravdivě vyplněné a podepsané psané Smlouvy. Zřízení služby je možné v případě, že je to technicky realizovatelné a

klient zároveň splnil veškeré potřebné úkony, jestliže jsou nezbytně nutné nebo poskytovatelem požadované pro zřízení služby.

- 7.1.5 Klient je povinen převzít službu v nejkratším možném termínu po jejím zřízení poskytovatelem. V případě, že klient odmítne převzít zřízené služby, je povinen poskytovateli uhradit veškeré náklady a škody tímto vzniklé.
- 7.1.6 V případě objednané služby poskytování sítě poskytovatel na základě objednávky zprovozní klientovi v předem sjednané lokalitě objednaný způsob připojení k síti Internet. Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za HW či SW klienta, a to ani při požadavku na zásah (např. restart serveru, konfigurace PC atp.) ze strany poskytovatele či jeho smluvních partnerů.
- 7.1.7 Smlouva mezi poskytovatelem a klientem se uzavírá na dobu určitou v trvání 1 roku,, není-li stranami nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak. Jestliže je Smlouva uzavírána na dobu určitou, vzniká dnem uzavření Smlouvy (dle ustanovení 7.1.1 VOP) a nabývá účinnosti dnem zřízení a zprovoznění služby. Smlouva uzavřená na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby trvání prodlužuje vždy opět o jeden rok, pokud žádná ze smluvních stran nejpozději 15 dní před skončením této doby určité nedoručí druhé smluvní straně projev vůle směřující k ukončení této Smlouvy. Sjednaná doba trvání Smlouvy se prodlužuje vždy o dobu poskytování kompenzace neuskutečněného provozu poskytnuté poskytovatelem dle těchto VOP.
- 7.1.8 Při koupi zboží (zejména software dle bodu 2.1, písm. e VOP) od poskytovatele klient nabývá vlastnické právo až úplným zaplacením kupní ceny, pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak. Celková kupní cena může být rozložena do splátek, na jejichž počtu, výši a splatnosti se dohodnou klient s poskytovatelem. Neplnění splátek se považuje za hrubé porušení Smlouvy a opravňuje poskytovatele od Smlouvy okamžitě odstoupit.
- 7.1.9 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která klientovi vznikla v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pro účely těchto VOP považuje zejména taková okolnost, která nastala nezávisle na vůli poskytovatele, poskytovatel ji nemohl v době vzniku smluvního vztahu předvídat a nelze ji odvrátit nebo překonat ani při vynaložení veškeré rozumně požadované odborné péče. Za vyšší moc se pro účely těchto VOP považují zejména:
- živelné události
  - změny právních předpisů
  - zásahy, jednání, nečinnost a úkony třetích osob
  - stávka nebo výluha zaměstnanců či pracovníků poskytovatele či třetích osob
  - výpadky elektrického proudu či jiných energií
  - výpadky poskytovaných služeb nezpůsobené nebo nezaviněné poskytovatelem
  - záplavy, požáry, zemětřesení nebo obdobné události přírodního nebo sociálního rázu.

## 7.2 Změna

- 7.2.1 Pokud není uvedeno jinak, má klient možnost kdykoliv s výjimkou třiceti dní před datem expirace již provozované služby změnit způsob provozu nebo rozsah objednané služby pro další období přidáním jednotlivých služeb, a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb poskytovatele uvedené na stránkách poskytovatele. Tato změna bude provedena po uhrazení příslušné zřizovací platby za nově objednanou službu či po splnění dalších podmínek stanovených poskytovatelem.
- 7.2.2 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že se délka fakturačního období nově doobjednané služby řídí fakturační periodou hlavní služby, ke které si novou službu doobjednal, není-li výslovně uvedeno nebo dohodnuto jinak. Nově doobjednaná služba bude klientovi zprovozněna či poskytnuta v nejkratším možném čase po řádném přijetí zřizovací platby za tuto službu na účet poskytovatele.
- 7.2.3 O blížícím se datu expirace služby je klient povinen se informovat. U některých služeb poskytovatel může informovat klienta na jeho žádost o datu expirace služby, a to zejména zasláním zprávy na klientův kontaktní e-mail, který poskytovateli sdělil v souvislosti s uzavřením Smlouvy.

## 7.3 Ukončení

- 7.3.1 Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od Smlouvy (za podmínek uvedených ve Smlouvě a VOP), ukončením poskytované služby ze strany

Poskytovatele z důvodů ve Smlouvě nebo VOP stanovených, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.

- 7.3.2 V případě, že Smlouva bude uzavřena na dobu neurčitou, je každá ze smluvních stran oprávněna Smlouvu vypovědět. Výpověď musí být provedena písemnou formou na adresu druhé strany. Výpovědní lhůta je 3 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé straně doručena.
- 7.3.3 Poskytovatel je oprávněn kromě důvodů uvedených ve Smlouvě a VOP vypovědět Smlouvu na dobu určitou také bez udání důvodu. Výpovědní lhůta v případě výpovědi bez udání důvodu činí 2 měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď druhé straně doručena. V ostatních případech, kdy je výpověď klientovi dána z důvodů uvedených ve Smlouvě nebo VOP, činí výpovědní lhůta 1 měsíc a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď druhé straně doručena. V případě, že je Smlouva na dobu určitou ukončena poskytovatelem z důvodů porušování povinností klientem stanovených ve Smlouvě nebo VOP, je klient povinen doplatit poskytovateli paušální platby za období od ukončení Smlouvy do data, na které byla Smlouva původně sjednána.
- 7.3.4 Poskytovatel má při zjištění jednání ze strany klienta, které podstatně porušuje VOP (zejména provozní řád, bod 5.6 VOP), Smlouvu nebo v případě, že došlo k neuhrazení ceny za poskytování služeb, právo okamžitě a bez náhrady odstoupit od Smlouvy a tím ukončit poskytování služby klientovi, ukončit smluvní vztah a zároveň má poskytovatel právo vyžadovat vedle smluvní pokuty stanovené za takové porušení povinnosti ve VOP i náhradu škody klientem způsobenou v plné výši, a to bez jakéhokoliv zohlednění či započítání smluvní pokuty za takovéto porušení povinností. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení klientovi. Za podstatné porušení VOP se považuje zejména porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. 5.6 VOP, čl. 6 VOP či prodlení s úhradou ceny za služby, zřizovací poplatku, smluvní pokuty, administrativního poplatku, úroku z prodlení či jakékoli jiné platby, ke které je klient dle VOP či uzavřené Smlouvy povinen.
- 7.3.5 Ukončením smluvního vztahu není klient zbaven povinnosti zaplatit poskytovateli veškeré ceny, poplatky, smluvní pokuty či jiné platby, ke kterým je klient povinen na základě VOP či Smlouvy a učinit jiné související úkony, plynoucí z poskytovaných služeb až do ukončení smluvního vztahu a není ani zbaven odpovědnosti za případné způsobené škody poskytovateli. Tímto také nezanikají poskytovateli nároky na neuspokojené pohledávky vzniklé v průběhu smluvního vztahu. Finanční vypořádání vzájemných závazků bude provedeno do 30 dnů od ukončení Smlouvy.
- 7.3.6 Pokud klient provede přeregistraci domény (změnu registrátora) od poskytovatele k jiné společnosti, dnem přeregistrace zaniká smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem v souvislosti s touto jednou doménou a tím Smlouva mezi poskytovatelem a klientem uzavřená na tuto jednu doménu pozbývá účinnosti. Klient nemá v tomto případě nárok na vrácení již uhrazené ceny či poplatků za zbývající nevyužitá období provozu doménového jména u poskytovatele.

## 8. Platební podmínky

- 8.1 Ceny za služby jsou stanoveny smluvně a mohou být poskytovatelem měněny s ohledem na aktuální situaci na trhu a potřeby poskytovatele. Ceny jsou uvedené v aktuálním ceníku, který tvoří nedílnou součást Smlouvy i VOP a je veřejně dostupný na internetových stránkách poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zveřejnit změnu ceníku minimálně 15 dní předem dnem nabytí účinnosti změněného ceníku prostřednictvím svých internetových stránek. Klient je povinen se se změnami ceníku seznámit. Individuální odchylky od ceníku je možné řešit pouze dohodou s poskytovatelem, a to písemnou formou. Pokud není uvedeno jinak, jsou nabízené ceny služeb zveřejňovány bez DPH. Klient vyslovuje souhlas se změnami cenami okamžikem provedení platby za službu, jejíž cena byla změněna. V případě, že změnou ceníku dojde ke změně ceny za službu klientovi již poskytovanou a klient se změnami cenami služeb nesouhlasí, je oprávněn ve lhůtě od zveřejnění změny ceníku do dne nabytí účinnosti těchto změn písemně oznámit svůj nesouhlas poskytovateli. V tomto případě jsou změny ceníku vůči klientovi až do dne ukončení Smlouvy neúčinné a klient nadále platí ceny dle původního nezměněného ceníku až do doby ukončení Smlouvy.

- 8.2 Aktuální ceník služeb je veřejně dostupný v provozovně poskytovatele (tedy v sídle společnosti) a také na [www.etoscomp.eu/cenik](http://www.etoscomp.eu/cenik).
- 8.3 Pokud není speciálními smluvními podmínkami ke konkrétní službě stanoveno jinak, fakturuje se zálohově dopředu, přičemž se služba zřídí (nebo je prodloužena) až bezprostředně potom, kdy je zřizovací, prodlužovací nebo jiná platba od klienta připsána na bankovním účtu poskytovatele. Platba musí být jednoznačně identifikovatelná (zejména identifikace klienta, za kterého byla platba odeslána, správná částka a variabilní symbol) a klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám odpovědný za včasné provedení platby poskytovateli. Jakýkoli poplatek související s uskutečněním platby jde k tíži klienta a klient je povinen tento poplatek uhradit. Jedná se především např. o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu on-line kreditní kartou apod.
- 8.4 Pokud klient neprovede platbu řádně nebo pokud nebude možné přijatou platbu na straně poskytovatele identifikovat, služba bude považována za neuhrazenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky. Přijatá a neidentifikovatelná nebo duplicitní platba je ze strany poskytovatele nevratná a klient má možnost ji vyčerpat pro úhradu jiné služby, kterou u poskytovatele objednal či objedná ve lhůtě dvou měsíců od přijetí takovéto platby na účet poskytovatele. Poskytovatel neakceptuje částky zasláné pod variabilními symboly, které byly použity pro zřízení či prodloužení služby v minulých obdobích anebo k provedení změny v minulosti, nebylo-li mezi stranami dohodnuto jinak.
- 8.5 Po připsání platby ze strany klienta na účet poskytovatele vystaví poskytovatel na uskutečňovanou platbu řádný daňový doklad, který klientovi doručí e-mailem či zpřístupněním daňového dokladu ve vhodném elektronickém formátu (například PDF nebo HTML). Klient tímto výslovně souhlasí se zasláním daňového dokladu pouze touto formou. Daňový doklad je splatný ve lhůtě 10 dní ode dne jeho vystavení. K cenám se účtuje DPH dle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8.6 Na žádost klienta může být daňový doklad zaslán také poštou. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn účtovat si s tím spojený poplatek podle aktuálního ceníku.
- 8.7 Poskytovatel neakceptuje jako důkaz úhrady platby písemná, faxová, e-mailová ani žádná podobná potvrzení o zaplacení, pokud částka na účet poskytovatele ještě nedorazila.
- 8.8 Klient zájem na prodloužení provozu již existující služby u poskytovatele dává najevo např. i tím, že řádně a včas uhradí výzvu k zaplacení dalšího období, kterou automaticky vygeneruje poskytovatel, a to v rozsahu odpovídajícím typu služby včetně veškerých případných doplňkových služeb tak, jak je klient v okamžiku vystavení obnovovací faktury využívá.
- 8.9 V případě prodlení s úhradou ceny za službu (pravidelné i jednorázové platby) na straně klienta je poskytovatel oprávněn zaslat klientovi upomínku po uplynutí 7 (sedmi) kalendářních dní po dni splatnosti, přičemž je klient současně s obdržáním upomínky povinen uhradit administrativní poplatek za odeslanou upomínku ve výši 300 Kč. Jestliže klient neprovede úhradu platby a administrativního poplatku v 7 (sedmi) následujících kalendářních dnech ode dne, kdy byla odeslána první upomínka, je poskytovatel oprávněn zasílat další upomínky opětovně vždy po uplynutí minimálně 7 kalendářních dnů ode dne odeslání předchozí upomínky, přičemž za každou takovouto odeslanou upomínku je klient povinen uhradit administrativní poplatek ve výši 120.- Kč. Zaplacení dlužné částky a administrativních poplatků za upomínky se nedotýká práva na náhradu škody, ta může být poskytovatelem požadována v plném rozsahu bez ohledu na výši administrativních poplatků.
- 8.10 V případě, že klient neuhradí cenu za službu (neprovede platbu) na účet poskytovatele do dne splatnosti, tedy ocitne se v prodlení s úhradou ceny za službu, je poskytovatel oprávněn klientovi již první den prodlení nebo kdykoliv v době prodlení odpojit a přerušit dodávku poskytovaných služeb, odebrat HW zařízení a software až do úplného uhrazení vzniklé pohledávky, přičemž klient je v případě zájmu o opětovné zprovoznění služeb povinen uhradit poskytovateli spolu s dlužnou částkou také znovuzapojovací poplatek ve výši 500,-Kč.
- 8.11 V případě, že se klient dostane do prodlení s úhradou jakékoliv ceny za službu, poplatku či úhradou jakékoliv částky poskytovatelem vyfakturované, je povinen poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení a smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Ustanovení o jiných smluvních pokutách tímto nejsou dotčeny. Zaplacení smluvní

pokuty se nedotýká práva na náhradu škody, ta může být poskytovatelem požadována vedle smluvní pokuty v plném rozsahu bez ohledu na výši smluvní pokuty.

8.12 Klient není oprávněn bez předchozího souhlasu poskytovatele započíst proti pohledávce poskytovatele na zaplacení ceny služeb, její části či zálohy na ní, žádnou pohledávku či její část za poskytovatelem, jíž je věřitelem.

## 9. Závěrečná a přechodná ustanovení

9.1 Tyto VOP mohou být v průběhu účinnosti Smlouvy poskytovatelem měněny a upravovány. Změna VOP je klientovi sdělována prostřednictvím webových stránek poskytovatele <http://www.etoscomp.eu> nejméně 15 dní před datem, kdy bude změna účinná. V případě, že klient se změnami VOP nesouhlasí, je oprávněn ve lhůtě od zveřejnění změny VOP do dne nabytí účinnosti těchto změn písemně oznámit svůj nesouhlas poskytovateli, v tomto případě jsou změny VOP vůči klientovi neúčinné a smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem se řídí VOP ve znění před změnou, se kterou klient nesouhlasí, a to až do doby ukončení Smlouvy.

9.2 Klient je povinen se seznamovat s aktuálním obsahem VOP a ceníkem poskytovatele, a to každých 30 dnů, v kterékoli provozovně poskytovatele a/nebo na internetových stránkách poskytovatele. Není-li zde ode dne zveřejnění změn VOP či ceníku do dne účinnosti těchto změn nesouhlasného úkonu klienta, pak platí, že klient se změnou bez výhrad souhlasí. Souhlas se změnou VOP či ceníkem vyslovuje klient také uhrazením platby za služby v době, kdy jsou již změny VOP účinné.

9.3 Obě smluvní strany se zavazují, že budou v průběhu smluvního vztahu i po jeho ukončení dodržovat mlčenlivost o veškerých informacích týkajících se všech služeb poskytovaných poskytovatelem. Tímto není nijak omezen či snížen nárok na náhradu škod způsobených porušením mlčenlivosti. Veškerá komunikace mezi poskytovatelem a klientem je považována za přísně důvěrnou. Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytovat žádné informace týkající se vzájemného obchodního vztahu (včetně uskutečněné komunikace) třetím osobám. Povolou výjimkou je uveřejňování marketingových informací poskytovatelem o svých klientech, které může být použito na webových stránkách poskytovatele, a případně v jeho marketingových a reklamních tiskovinách. Další výjimkou je porušení mlčenlivosti v případě žádosti o sdělení informací orgánům činným v trestním řízení. Výjimkou je také sdělování kladných referencí a doporučení ohledně dobré kvality služeb a také další výjimky vyplývající ze Smlouvy či VOP.

9.4 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy nebo VOP neplatné nebo neúčinné, nemá toto ustanovení vliv na platnost nebo účinnost Smlouvy nebo VOP jako celku.

9.5 Smlouva je výrazem pravé, svobodné, vážné a určité vůle smluvních stran. Smluvní strany jsou plně srozuměny s obsahem Smlouvy a VOP, a to s tím, že práva a povinnosti ve Smlouvě sjednané jsou v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a dobrými mravy, jimiž se samy řídí.

9.6 Smluvní vztah mezi poskytovatelem a klientem se řídí českým právem.

9.7 Klient se s poskytovatelem dohodl, že pro všechny spory vyplývající ze Smlouvy a se Smlouvou související je místně příslušným soudem obecný soud, v jehož obvodu má poskytovatel sídlo.

9.8 Dřívější označení „Uživatel“ se nově nahrazuje pojmem „klient“.

9.9 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 2. 2012. Vztahují se na všechny služby poskytované poskytovatelem a jsou volně dostupné na adrese [www.etoscomp.eu/vop](http://www.etoscomp.eu/vop).