

## 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

IČ: 28309952, DIČ CZ28309952

Bankovní spojení: 3702183001/5500, RaiffeisenBank, a. s.

Kontaktní email: etoscomp@etoscomp.eu

Webové stránky: [www.etoscomp.eu](http://www.etoscomp.eu)

#### 1.2 Klient

Klientem je jakákoliv právnická osoba nebo jakákoliv fyzická osoba, způsobilá k právním úkonům, která uzavře Smlouvu o poskytování služeb s poskytovatelem.

### 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 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 (na jednu či více služeb uvedených v bodě 2.1 VOP, dále jen Smlouva), ustanovením obchodního zákoníku a navazujících předpisů.

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

2.6 Součástí VOP se stávají i další 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, zejména odesláním Objednávky služeb klienta poskytovateli, nebo dojde k uzavření Smlouvy jiným způsobem.

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

### 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 následujícím způsobem:

- a) Použití pro komunikaci s klientem.
- b) Třetím stranám poskytnout údaje, jejichž sdělení je nutné pro provedení služby (například při registraci domény), zajištění provozu objednané služby (zejména komunikace se správcem doménových jmen).
- c) Použití pro personifikaci stránek čerpaných služeb, zejména zaslání noviněk a uvedení v referencích.

- 3.4 Správcům doménových jmen je poskytovatel povinen poskytnout pouze údaje vyžadované správcem doménových jmen.
- 3.5 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.

#### 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, 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 úplatu od správce doménového jména (příslušného registrátora) či od poskytovatele.

##### 4.3 Služba využívání sítě

- 4.3.1 Veřejné služby elektronických komunikací nabízené společností EtosComp, s.r.o. jsou zejména služby spočívající v přístupu k síti Internet a dalším službám, které umožňuje tato síť. Jedná se zejména o následující služby:
- veřejná pevná síť elektronických komunikací
  - ostatní hlasové služby
  - služby přenosu dat
  - služby přístupu k síti Internet
  - zprostředkování přístupu klientů ke službám sítě Internet
- 4.3.2 Poskytovatel bude poskytovat klientovi, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak, zejména následující:
- přístup k síti Internet a jejím službám prostřednictvím sítě poskytovatele
  - přidělení registrovaného IP adresového prostoru podle adresovacího plánu
  - 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.

#### 5. Provozní řád

##### 5.1 Obecná ustanovení

- 5.1.1 Po uzavření Smlouvy a splnění případných dalších náležitostí (například uhrazení 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 EtosComp, s.r.o., 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.

- 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 nese sám plnou zodpovědnost 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 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. 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 na 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 klientského 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, je poskytovatel oprávněn aplikovat FUP (Fair User Policy) a klientovi omezit přísun služeb.

## 5.2 Přístupové údaje a Zákaznický účet

- 5.2.1 Ke každé zprovozněné službě klient získá přístupové údaje od poskytovatele nutné k využívání služby.
- 5.2.2 Klient nese plnou zodpovědnost za vše, k čemu na jeho zákaznickém účtu dojde v souvislosti se zjištěním klientova přihlašovacího jména a hesla jinou osobou, které nebude způsobeno poskytovatelem.
- 5.2.3 Poskytovatel není nijak zodpovědný 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 sám poskytovatel.
- 5.2.4 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.

## 5.3 Zákaznická podpora

- 5.3.1 Zákaznická podpora je součástí poskytovaného servisu, zajišťuje veškerou komunikaci s klientem 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 oprávněná 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 zodpovědnost (a proto neposkytuje kompenzace) za poruchy v provozu služeb, které prokazatelně sám nezpůsobil a brání mu ve splnění jeho povinnosti, zejména poruchy 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 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 Klient má nárok na stanovenou kompenzaci neuskutečněného provozu, a to v rozsahu uvedeném u jednotlivých služeb na internetových stránkách poskytovatele.
- 5.4.5 Rozsah kompenzace za neuskutečněný provoz je omezen (maximální částka kompenzace je shodná s měsíčním poplatkem), a je určen jako poměrná sleva z provozního poplatku, a to v rozsahu, který poměrně odpovídá rozsahu neuskutečněného provozu.
- 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 poplatky za veškeré poskytované služby poskytovatelem, smlouva je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání klienta nebo klient písemně prokazatelným způsobem neprovede reklamaci nefunkčnosti služby nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.

## 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 (např. e-mailem, telefonátem či faxem).
- 5.5.4 Pokud klient předem vyžaduje navíc zasílání těchto informací, bude mu zpráva odeslána na jeho kontaktní e-mail.
- 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 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 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 a platnými mezinárodními úmluvami, kterými je příslušná země vázána,
  - které propagují potlačování Ústavou zaručených základních práv a občanských svobod u skupin, jednotlivců nebo národů,
  - kterým porušují autorská, patentová, průmyslová nebo jiná podobná práva,
  - 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 spojováni a publikováni v souvislosti s pojmem spam,
  - který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy (např. (např. použití nevhodné databáze, neoptimální SQL dotazy, nevhodně indexovaná data apod.) nebo způsobuje špatnou funkci serverů,
  - který přetěžuje infrastrukturu a přípojně 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 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 společnosti EtosComp, s.r.o. 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 společnosti EtosComp, s.r.o., přestože není oprávněným spolupracovníkem společnosti EtosComp, s.r.o.,
  - 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, která 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 okamžitě ukončit smluvní vztah.

## 5.7 Webhosting

5.7.1 Poskytovatel zajistí na základě uzavřené Smlouvy pro klienta:

- 1) Nepřetržitý provoz serveru, na kterém bude provozovaná služba klienta. Výjimku z této povinnosti tvoří 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 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 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 neodpovídá za registraci doménového jména jiným subjektem v době čekání na poskytnutí úhrady při registraci nového doménového jména u doménové autority. V případě, že doména bude obsazena jiným zájemcem, poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost vůči klientovi, který nemá nárok na navrácení registračního poplatku, ani případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény. Takovýto poplatek může klient využít na úhradu provozu některé ze svých dalších domén, případně jiných služeb, které u společnosti EtosComp, s.r.o. využívá.

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

5.7.5 Poskytovatel je povinen 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. 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 nenesе 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 Poskytovatel má právo požadovat od klienta manipulační poplatek za zrušení vyřízené objednávky služby ve výši 500,- Kč a právo požadovat další úhradu nákladů, 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 zodpovědný za bezpečnost vlastní aplikace, a poskytovatel za ztrátu dat nenesе 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 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).
- 5.8.1.3 Pro správu domény, objednávání registrací, prodloužení a změn a další úkony spojené s doménou používá klient především rozhraní svého zákaznického účtu u poskytovatele na adrese system.etoscomp.eu nebo jiné internetové adrese, která bude určena ve Smlouvě mezi klientem a poskytovatelem. Poskytovatel si vyhrazuje změnu 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 domén či jiné úkony mohou vyžadovat použití jiných webových stránek, formulářů či dalších prostředků, které pro danou situaci stanoví poskytovatel.
- 5.8.1.4 Změny v kontaktech v zákaznickém účtu klienta u poskytovatele lze měnit on-line po přihlášení do zákaznického účtu.
- 5.8.1.5 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.
- 5.8.1.6 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
- 5.8.1.7 Klient nese plnou zodpovědnost za to, jakými způsoby je doménový název využíván a jaké webové stránky a další služby jsou prostřednictvím domény provozovány a poskytovány.
- 5.8.1.8 V případě jakýchkoliv soudních sporů mezi klientem či majitelem domény a třetí stranou může poskytovatel na základě soudního rozhodnutí znemožnit klientovi používání domény, provádění změn, prodlužování apod. Na základě soudního příkazu 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, či jinými prostředky, kterými poskytovatel umožní klientovi doručit svou objednávku. 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 další údaje potřebné k registraci domény, které jsou vyžadovány poskytovatelem v objednávkovém formuláři.
- 5.8.2.2 Klient je povinen do objednávky uvést úplně 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 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 jakémkoliv změně údajů o majiteli domény či změně údajů u kontaktní osoby o této změně bez odkladu informovat poskytovatele a zajistit provedení těchto změn u domény.
- 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:
  - a) Klient správně, úplně a řádně vyplnil a odeslal objednávku domény.
  - b) Klient provede správným způsobem platbu registračního poplatku a tato platba je systémem poskytovatele korektně přijata anebo má klient složenu u poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.
  - c) V okamžiku odesílání registrace od EtosComp, s.r.o. k registrátorovi domény je doména volná k registraci.
  - d) Požadovaný doménový název je volně dostupný k registraci a není nijak blokován či rezervován jiným zájemcem.
  - e) Objedávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při registraci některých koncovek domén. Tyto individuální náležitosti jsou uvedeny v podrobnostech u jednotlivých koncovek či budou sděleny vznesením 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 (bod 5.8.2.4 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 nenese žádnou odpovědnost vůči klientovi, který nemá nárok na navrácení registračního poplatku, ani případné další náhrady nákladů spojené s úsilím o získání domény. Takovýto poplatek může klient využít na úhradu provozu některé ze svých dalších domén, případně jiných služeb, které u společnosti EtosComp, s.r.o. využívá.
- 5.8.3 Prodlužování
- 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 objednává prodloužení domény vyplněním objednávkového formuláře na webových stránkách společnosti EtosComp, s.r.o. přihlášením do svého zákaznického účtu, či jiným 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 a způsob zaslání daňového dokladu.
- 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 prodlužovacího poplatku a tato platba je systémem poskytovatele korektně přijata. (viz kapitola úhrady poplatků) anebo má klient složenu u poskytovatele finanční zálohu v dostatečné výši.
  - 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.
  - Požadovaný doménový název již není obsazen jiným zájemcem poté, co byla doména pro neprodloužení zrušena.
  - Objedávka splňuje další náležitosti, které je možno požadovat při prodlužování některých koncovek domén (viz bod 5.8.2.4).
- 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. Takovýto poplatek může klient využít na úhradu provozu některé ze svých dalších domén, případně jiných služeb, které u společnosti EtosComp, s.r.o. využívá.
- 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 se klientem opět znovu zaregistrována. V tom 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. 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.
- 5.8.4.3 U domén nelze provádět storno provedených změn, např. změna registrátora, změna majitele, změna DNS serverů apod. Chce-li klient vrátit doménu do původního stavu, musí požádat 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 majitel domény informován 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. 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.
- 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, 3 týdny před termínem nutnosti prodloužení domény, pokud nebyla do té doby doména prodloužena. Tato služba je zpoplatněna podle aktuálního ceníku.
- 5.8.5.6 Zvolí-li klient při objednávce sdělování upozornění na expiraci telefonicky, bude klient kontaktován na telefonním čísle, které je uvedeno u kontaktu v zákaznickém účtu domény, 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.
- 5.8.5.7 Poskytovatel nezodpovídá 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 koncového klienta 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 dohodou 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 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 nějaké údaje neodpovídají aktuálnímu stavu, je třeba o tom informovat poskytovatele, který 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 pochyby o oprávněnosti dané osoby k potvrzení požadované změny. V tom případě je 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 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, nebo vlivem vyšší moci.
- 5.9.1.4 Služby jsou poskytovány na území pokrytém konektivitou společnosti EtosComp, s.r.o. nebo jejích smluvních partnerů, se kterými na realizaci služby spolupracuje, případně na dalších místech, kde je službu technicky možné realizovat a poskytovatel se klientem se 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 v ČR. 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 zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě Internet.
- 5.9.1.6 Klient má výslovně zakázáno 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. Porušení tohoto ustanovení je považováno za závažné porušení smlouvy a opravňuje poskytovatele k okamžitému odstoupení od smlouvy. Poskytovatel je zároveň oprávněn vymáhat na klientovi veškeré způsobené škody.
- 5.9.1.7 Klient je povinen po celou dobu používání služeb oznamovat poskytovateli veškeré změny týkající se fakturace a vyplývající ze smluvního vztahu, a to nejpozději do 7 dnů od vzniku změny. Nebudou-li takové změny oznámeny včas, jedná se o 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 nenesе žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje klient v síti Internet, ani za data, která klient v této síti získá. Poskytovatel nenesе 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 plně objednané rychlosti, ale pouze dosažení rychlosti po uplatnění agregace. Uplatnění agregacího 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 nonstop podporu poskytovatele prostřednictvím telefonu, e-mailu, faxu nebo jiným komunikačním kanálem, který má poskytovatel s klientem sjednán, a to na kontakty uvedené na stránkách poskytovatele. Klient je povinen ohlásit své identifikační údaje dle jím využívané služby, na které závadu zjistil, a to dle níže uvedených ustanovení pro danou službu.
- 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.
- 5.9.1.13 V případě prokazatelného zjištění závady na straně poskytovatele náleží klientovi kompenzace neuskutečněného provozu rovná době, kdy službu nemohl využívat. Kompenzace je přiznána především poskytnutím bezplatného provozu služby, a to posunutím termínu nejbližší příští fakturace služby o daný počet dní. Nárok na kompenzaci nemá odkladný účinek a nezbavuje 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. tak, 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.
- 5.9.1.16 Klient je sám zodpovědný za zálohování dat umístěných nebo provozovaných na zařízeních poskytovatele a poskytovatel za jejich ztrátu nenesе žádnou zodpovědnost.
- 5.9.1.17 Poskytovatel je povinen dodržovat telekomunikační tajemství.
- 5.9.1.18 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která klient poskytuje v rozporu se Smlouvou, VOP a obecně platnými právními předpisy. 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 svého serveru sám umístí. Provozované aplikace nesmějí být v rozporu s uzavřenou smlouvou a právním řádem ČR.
- 5.9.2.4 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytovatel žádným způsobem neručí za technické či jiné potíže způsobené provozem aplikací, které si klient na svůj prostor virtual serveru nebo dedikovaný server sám umístí. 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 zodpovědný za správně prováděnou správu jím zvolených aplikací v prostoru virtual či dedikovaného serveru. Poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za škody vzniklé klientovi v důsledku jeho neodborného 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 hladký chod celého serveru (stroje) poskytovatele, má poskytovatel právo okamžitě zastavit provoz takové aplikace či serveru, který problémy způsobuje, až do odstranění příčiny problému klientem. Z přerušení provozu služby v takovém případě klientovi nenáleží nárok na jakoukoli kompenzaci neuskutečněného provozu a poskytovatel může po klientovi vymáhat úhradu způsobených nákladů a škod.
- 5.9.2.8 Při ohlašování závad je klient povinen uvést své plné jméno, typ využívané služby, kontaktní osobu, kontaktní telefon a e-mailovou adresu, autorizační údaje, případně také lokalitu a umístění.
- 5.9.2.9 Závady vzniklé na HW celého serveru (stroje) a/nebo na přípojné síti odstraní poskytovatel vždy bez zbytečného odkladu tak, aby v nejvyšší možné míře zajistil neustálý provoz služby klientovi.

## 6. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Práva a povinnosti smluvních stran mimo tyto ujednání upravuje dále zejména provozní řád (část 5 VOP) a další ustanovení VOP.
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn kdykoliv změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen, nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb (včetně služeb již existujících), a to s účinností od prvního následujícího kalendářního měsíce. 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 souhlas 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 zveřejněnými podmínkami akční nabídky, a to po dobu určenou poskytovatelem. Veškeré služby, které jsou v okamžiku zveřejnění akční nabídky již zřízeny, anebo jsou objednány až po ukončení platnosti akční nabídky, nemají nárok na získání zvýhodněných podmínek. Možnost změny existující běžné služby klienta na službu dle specifikace akční nabídky určuje 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 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.

- 6.7 Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na internetových stránkách poskytovatele.
- 6.8 Klient nese plnou zodpovědnost za veškeré objednávky, změny a úpravy, které byly provedeny z jeho administrativního 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 stranám 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 ostatních klientů či poskytovatele, kdy závažně poruší VOP (zejména porušení provozního řádu dle bodu 5.6 VOP) či povinnosti vyplývající z jejich smluvního vztahu.
- 6.11 Pokud dojde k pozastavení z důvodů výše uvedených a klient odstraní příčiny, pro které byly pozastaveny služby, poskytovatel neprodleně do 2 pracovních dnů obnoví jejich poskytování. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud klient ve lhůtě 14 dnů od přerušení poskytovaných služeb neodstraní příčiny, pro které bylo poskytování služeb přerušeno. Rozhodnutí o využití tohoto oprávnění je na poskytovateli. Tímto není dotčeno právo vypovědět okamžitě smlouvu či jednostranně od ní odstoupit při závažném porušení VOP či povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu.
- 6.12 Klient souhlasí s tím, že mu poskytovatel bude 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 použita pro marketingové účely poskytovatele. K marketingovým účelům poskytovatele může být použit bez předchozího souhlasu i výňatek z e-mailové korespondence mezi poskytovatelem a klientem.

## 7. Smluvní vztah

### 7.1 Vznik

- 7.1.1 Smlouva je mezi klientem a poskytovatelem uzavřena a je současně závazná buď odesláním Objednávky služeb klienta poskytovateli a následným potvrzením Objednávky ze strany poskytovatele, anebo dojde k uzavření Smlouvy jiným způsobem, přičemž Smlouva může být uzavřena i konkludentně.
- 7.1.2 Služby jsou poskytovány na základě Smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a klientem a řídí se dle ustanovení Smlouvy, VOP a platných předpisů.
- 7.1.3 Objednávka může být učiněna prostřednictvím formuláře na internetových stránkách poskytovatele, telefonicky, emailem nebo i jinými způsoby. Dokončením Objednávky klient vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění se Smlouvou, VOP a všemi dalšími podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky poskytovatele.
- 7.1.4 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 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 zodpovědný za jakékoli škody finančního, materiálního či duševního charakteru, které klientovi vzniknou v důsledku uvedení neplatných a/nebo neaktuálních údajů do databáze poskytovatele, a že není oprávněn náhradu jakékoli takto vzniklé škody na poskytovateli vymáhat.
- 7.1.5 Klient má nárok na zřízení služby 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 pro zřízení služby.
- 7.1.6 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.

- 7.1.7 V případě objednané služby poskytování sítě poskytovatel na základě písemné 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 zodpovědnost 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.
- 7.1.8 Smluvní vztah se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak. Jestliže je Smlouva uzavírána na dobu určitou, vzniká dnem řádného zřízení služeb a zaniká dnem, do kterého byly uhrazeny platby za služby. Při prodloužení služeb předplacením služeb na další časové období původní smlouva zaniká a mezi poskytovatelem a klientem vzniká smlouva nová.
- 7.1.9 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 vůli ukončit smluvní vztah, v tomto případě se pak použije poslední věta bodu 7.3.2 VOP.
- 7.1.10 Smlouva o pronájmu software se uzavírá vždy na dobu určitou. Pokud je smluvní vztah ukončen dříve, než Smlouva předpokládá, je klient povinen doplatit částku odpovídající rozdílu celkové částky, která by byla klientem zaplacená v době určené ve Smlouvě, a částky, která již byla klientem zatím zaplacená.
- 7.1.11 Jestliže byl smluvní vztah založen na dobu určitou a smluvní strany se výslovně nedohodnou na jeho skončení po té, co uplynula doba, na kterou byl založen, smluvní vztah se prodlužuje na dobu neurčitou.

## 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, zejména přidáním či ubíráním dodatečných služeb, a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb poskytovatele.
- 7.2.2 Účinnost změn obsahu nebo rozsahu poskytované služby je od prvního dne příštího období. V případě požadavku na okamžitou změnu je klient povinen uhradit poplatek za zpoplatněný provoz doplňkové služby do aktuálního data expirace služby, k níž službu přibírá.
- 7.2.3 Klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že se délka fakturačního období příplatkové služby řídí fakturační periodou hlavní služby, není-li výslovně uvedeno jinak. Příplatková služba bude klientovi poskytnuta ihned po řádném přijetí platby za tuto službu na účet poskytovatele.
- 7.2.4 O blížícím se datu expirace služby je klient povinen se informovat. Poskytovatel informuje klienta na jeho žádost, a to zejména zasláním zprávy na klientův kontaktní e-mail. Jakmile není požadavek na prodloužení služby klientem odeslán poskytovateli ve lhůtě nejméně třiceti dní před datem expirace služby původní, nebo nedojde k řádné a včasné úhradě výzvy k zaplacení dalšího období, považuje se služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) za vypovězenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky.

## 7.3 Ukončení

- 7.3.1 Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, ukončením poskytované služby ze strany poskytovatele, smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby.
- 7.3.2 Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět. Výpověď musí být provedena písemnou formou na adresu druhé strany. Výpovědní lhůta je 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce. V případě, že byl smluvní vztah prodloužen dle bodu 7.1.11 VOP, činí výpovědní lhůta 3 měsíce. Pokud byla uzavřena smlouva na dobu určitou, je klient povinen doplatit poskytovateli úhrady za služby dle bodu 2.1, písm. a-e VOP, které by platil po dobu, na kterou byla smlouva sjednána.
- 7.3.3 Poskytovatel má při zjištění jednání ze strany klienta, které hrubě porušuje VOP (zejména provozní řád, bod 5.6 VOP), Smlouvu nebo v případě, že došlo k neuhrazení poplatků za poskytování služeb, právo okamžitě a bez náhrady ukončit poskytování služby klientovi, ukončit smluvní vztah odstoupením od smlouvy a zároveň má poskytovatel právo vyžadovat náhradu ve výši odpovídající rozsahu způsobené škody. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení klientovi.
- 7.3.4 Ukončením smluvního vztahu není klient zbaven povinnosti zaplatit poskytovateli veškeré ceny, poplatky a jiné 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.
- 7.3.5 Pokud klient provede přeregistraci domény (změnu registrátora) od poskytovatele k jiné společnosti, pozbývá smluvní vztah mezi klientem a poskytovatelem v souvislosti s touto jednou doménou platnosti. Klient nemá v tomto případě nárok na vrácení poplatků za zbývajících nevyužitých období provozu doménového jména u poskytovatele.

## 8. Platební podmínky

- 8.1 Ceny za služby jsou stanoveny smluvně a mohou být poskytovatelem jednostranně měněny. Poskytovatel se zavazuje zveřejnit změnu ceníku s minimálním třicetidenním předstihem. Individuální odchylky od ceníku je možné řešit pouze písemnou formou. Pokud není uvedeno jinak, jsou nabízené ceny služeb zveřejňovány bez DPH.
- 8.2 Pokud není speciálními smluvními podmínkami ke konkrétní službě stanoveno jinak, fakturuje se zálohově dopředu, přičemž se služba zřídí (nebo je prodloužena) až v okamžiku, kdy je platba od klienta připsána na bankovním účtu poskytovatele. Platba musí být jednoznačně identifikovatelná (zejména odeslána klientem, správná částka a variabilní symbol) a klient bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby poskytovateli. Jakýkoli poplatek související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně klienta, nikoli poskytovatele. Jedná se především např. o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu on-line kreditní kartou apod.
- 8.3 Pokud klient neprovede platbu řádně, nebude možné přijatou platbu na straně poskytovatele identifikovat a 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 zajišťuje včasné informování klienta o nutném provedení platby, a to doručením oznámení na kontaktní e-mail klienta nebo zobrazením informace k platbě v administračním rozhraní. Poskytovatel neakceptuje částky zaslané pod variabilními symboly, které byly použity pro zřízení či prodloužení služby v minulých obdobích anebo k provedení změny v minulosti.
- 8.4 Po připsání platby ze strany klienta na účet poskytovatele vystaví poskytovatel na uskutečňovanou platbu řádný daňový doklad, který klientovi dodá způsobem, který je v souladu s příslušnými ustanoveními právního řádu. Za dostatečné se pro tyto účely považuje například zaslání prostřednictvím e-mailové pošty, zpřístupnění daňového dokladu ve vhodném elektronickém formátu (například PDF nebo HTML). K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8.5 Poskytovatel si při žádosti o zaslání papírového daňového dokladu za platbu registračního či prodlužovacího poplatku anebo poplatku za změnu u domény pozemní poštou účtuje s tím spojený poplatek podle aktuálního ceníku.
- 8.6 Poskytovatel neakceptuje písemná, faxová, e-mailová ani žádná podobná potvrzení o zaplacení, pokud částka na účet poskytovatele ještě nedorazila.
- 8.7 Pokud platba za objednané služby nebude na účet poskytovatele připsána do 1 měsíce od data vyfakturování, bude celá objednávka stornována.
- 8.8 Klient zájem na prodloužení provozu již existující služby u poskytovatele dává najevo 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. Pokud tak klient neučiní, tak se po uplynutí uhrazeného období služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) považuje za vypovězenou a provoz poskytovaných služeb bude ukončen. A to vždy bez jakéhokoli nároku na náhradu případných škod poskytovatelem.
- 8.9 V případě prodloužení s úhradou platby (pravidelné i jednorázové) na straně klienta je poskytovatel oprávněn zaslat klientovi upomínku po uplynutí 7 (sedmi) kalendářních dní po dni splatnosti, přičemž je klient současně s obdržetím upomínky povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 300 Kč. Jestliže klient neprovede úhradu platby a smluvní pokuty v 7 (sedmi) následujících kalendářních dnech ode dne, kdy byla odeslána první upomínka, je povinen uhradit za každých následujících 7 dní prodloužení smluvní pokutu ve výši 120,-Kč. Poskytovatel je oprávněn upozorňovat klienta na vznik každé další smluvní pokuty, a to upomínkou zasílanou každých 7 dní prodloužení.
- 8.10 V případě, že se klient neuhradí platbu na účet poskytovatele do dne splatnosti, je poskytovatel oprávněn klientovi odpojit a přerušit dodávku poskytovaných služeb až do úplného uhrazení vzniklé pohledávky, a to včetně znovuzapojovacího poplatku 500,-Kč.
- 8.11 Poskytovatel je oprávněn klientovi vyměřit úrok z prodlení, a to ve výši 0,1 % za každý den prodlení. Ustanovení o smluvních pokutách tímto nejsou dotčeny.
- 8.12 V případě prodloužení s úhradou za odebrané služby ze strany klienta podle předchozího odstavce je poskytovatel oprávněn bez dalšího upozornění pozastavit poskytování veškerých služeb a odebrat HW zařízení a SW do doby uhrazení dlužné částky.
- 8.13 Klient má možnost kdykoli zažádat o předčasné ukončení provozu zprovozněné služby, a to e-mailem a potvrzením telefonicky. Pokud klient nevyužívá nebo nadále nechce využívat zprovozněnou službu v objednaném rozsahu, nemá nárok na jakékoli navrácení dříve uskutečněných plateb, které provedl ve prospěch poskytovatele v souvislosti s takovouto službou.
- 8.14 Klient uzavřením smlouvy bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu tzv. marný výjezd k jím oznámené závadě na službě bude poskytovatelem účtován dle platného ceníku. Zároveň klient souhlasí s tím, že závada na službě, u které si vyžádá opravu ze strany poskytovatele či jeho smluvních partnerů, přestože závada nebude způsobena

poskytovatelem či jeho subdodavatelem, mu bude zpoplatněna dle platného ceníku poskytovatele či jeho subdodavatele.

## 9. Závěrečná a přechodná ustanovení

- 9.1 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. Povolenu výjimkou je uveřejňování marketingových informací poskytovatelem o svých klientech, které může být použito na webových stránkách společnosti EtosComp, s.r.o., 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.
- 9.2 Poskytovatel může kteroukoli část Smlouvy nebo VOP změnit jednostranně kdykoli, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po zveřejnění změn. Zachováním provozu svých služeb i po změně smlouvy, podmínek, smluvních podmínek či dalších souvisejících dokumentů, dává klient najevo svůj jednoznačný souhlas s novým zněním těchto dokumentů a jejich plnou akceptaci při provozu svých služeb.
- 9.3 Pro veškerá ujednání mezi poskytovatelem a klientem je za rozhodné právo považován český právní řád.
- 9.4 V případě neplatnosti některého ustanovení VOP se stává neplatným pouze dané ustanovení, zbytek ustanovení VOP zůstává v platnosti.
- 9.5 Smluvní strany se dohodly, že všechny případné spory, které by mohly vzniknout z ujednání mezi poskytovatelem a klientem nebo v souvislosti s ním, včetně sporů vzniklých v souvislosti s těmito VOP, včetně otázek její platnosti, výkladu, realizace či ukončení, otázek práv z tohoto právního vztahu přímo vznikajících, otázek právní platnosti tohoto právního vztahu, jakož i práv s těmito právy souvisejícími, a to i v případě, že tyto právní vztahy budou neplatné, budou zrušeny nebo od nich bude odstoupeno (dále jen spory), budou rozhodovány v rozhodčím řízení s vyloučením pravomoci obecných soudů, jak to umožňuje zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů.
- 9.6 Všechny spory, které by mohly vzniknout dle bodu 9.5 VOP, budou s vyloučením pravomoci obecných soudů rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR Sudiště v Brně podle jeho Řádu. Strany se zavazují splnit všechny povinnosti uložené jim v rozhodčím nálezu ve lhůtách v něm uvedených.
- 9.7 V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., se smluvní strany dohodly, že procesní pravidla rozhodčího řízení, provádění dokazování, forma rozhodnutí a náklady rozhodčího řízení jsou upraveny v jednacím řádu pro rozhodčí řízení, vydaném uvedeným rozhodcem. Smluvní strany výslovně pověřují rozhodce, že spor může rozhodnout podle zásad spravedlnosti.
- 9.8 Dále se smluvní strany dohodly, v souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., že doručování v rozhodčím řízení se provádí na adresu bydliště/sídla stran, jak je uvedeno v záhlaví této dohody. V případě změny adresy bydliště/sídla jsou účastníci povinni tuto změnu prokazatelným způsobem písemně oznámit druhé smluvní straně. V případě, že adresát písemnosti nebyl zastížen, písemnost se uloží u subjektu provádějícího přepravu a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedne-li si adresát písemnost do deseti dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Pokud písemnost není u subjektu provádějícího přepravu ukládána, považuje se za doručenu dnem následujícím po dni, kdy byla zásilka vrácena zpět odesílateli (smluvní straně nebo rozhodci), a to i když se adresát o tomto doručení nedozvěděl.
- 9.9 Smluvní strany se dohodly, že doručování v rámci smluvního vztahu bude probíhat prostřednictvím elektronických prostředků (zejména elektronické emailové pošty), aniž by musely být jejich právní úkony podepsány elektronicky (certifikovány) dle zvláštních předpisů. Tato forma se použije pro všechny otázky vyplývající z tohoto smluvního vztahu, včetně rozvázání smluvního vztahu.
- 9.10 Dřívější označení „Uživatel“ se nově nahrazuje pojmem „klient“.
- 9.11 S jednacím řádem pro rozhodčí řízení, vydaným rozhodcem, byly smluvní strany seznámeny, což výslovně prohlašují a stvrzují souhlasem s VOP.
- 9.12 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 10. 2009 a nahrazují tak všechny smluvní podmínky a ujednání. Vztahují se na všechny služby poskytované poskytovatelem a jsou volně dostupné na adrese [www.etoscomp.eu/vop](http://www.etoscomp.eu/vop).