



Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

Ujednáním Všeobecných podmínek se v obecné rovině upravuje způsob a rozsah poskytování služeb elektronických komunikací na základě provedené úplné a řádné registrace prostřednictvím obchodního zástupce nebo e-mail na obchod@hernihosting.cz, jakož i práva a povinnosti zúčastněných stran, touto úplnou a řádnou registrací založeného právního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem služeb elektronických komunikací.

1. Výklad základních pojmů

1.1. POSKYTOVATEL

Služby elektronických komunikací jsou poskytovány v souladu se zákonem číslo 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích na území České republiky a v rozsahu Osvědčení číslo 3003 Českého telekomunikačního úřadu ze dne 30. prosince 2010, uděleného poskytovateli služeb elektronických komunikací:

Herní Hosting, s.r.o.

se sídlem Jar. Merhauta 1454, 272 01 Kladno

IČ: 281 69 697

DIČ: CZ28169697

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce číslo 130259.

1.2. ZÁJEMCE

Zájemcem je každý subjekt (právnícká či fyzická osoba), který provede úplnou a řádnou registraci prostřednictvím obchodního zástupce nebo e-mailem na obchod@hernihosting.cz (blíže specifikované v body 1.12), a to včetně kontaktní e-mailové adresy. K jejímu zřízení lze využít jakýkoliv free emailový portál. E-mailová adresa je jednou ze základních podmínek vzájemné komunikace. Zájemce je povinen zajistit pravidelnou, kontrolu a výběr doručené pošty, v případě změny e-mailové adresy pak tento kontakt aktualizovat v osobních údajích prostřednictvím obchodního zástupce nebo zasláním informace na e-mail obchod@hernihosting.cz. V opačném případě se zákazník vystavuje nebezpečí, že nebude informován o podstatných okolnostech, souvisejících s poskytováním objednaných služeb (např. výzva k platbě, aj.). Neinformovanost zákazníka v důsledku nesplnění této podmínky nezakládá vůči poskytovateli žádnou odpovědnost za případné problémy zákazníka s řádným využitím objednaných služeb.

1.3. UŽIVATEL SLUŽEB-ZÁKAZNÍK

Zájemce, kterému byly na základě jeho projevené vůle a řádně autorizované registrace vygenerovány autentické parametry pro přístup ke službám a splnil podmínky, stanovené příslušnými právními předpisy, jakož i těmito Všeobecnými podmínkami, se dnem realizace zpřístupnění objednané telekomunikační služby stává "Uživatelé služeb" nebo také "Zákazníkem".



1.4. SMLOUVA

Uzavření vzájemného smluvního vztahu není podmíněno písemným vyhotovením smlouvy, tento vztah je založen v souladu s ujednáním § 43-44 Občanského zákoníku, a to elektronickou autorizací (potvrzením), kterou zájemce projevil vůli akceptovat v celém rozsahu a bez výhrad návrh smluvních podmínek, daných Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací a technickými parametry objednaných služeb.

1.5. ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Centrum péče o zájemce a uživatele telekomunikačních služeb poskytovatele

Kontakt:

Telefon: 226 804 880

E-mail: obchod@hernihosting.cz

1.6. DOHLEDOVÉ CENTRUM

Centrum dohledu telekomunikační sítě poskytovatele

Kontakt:

Telefon: 226 804 880

E-mail: podpora@hernihosting.cz

1.7. VEŘEJNÁ KOMUNIKAČNÍ SÍŤ

Síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována služba.

1.8. VEŘEJNĚ DOSTUPNÁ SLUŽBA ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Je služba, z jejíhož využívání není nikdo předem vyloučen.

1.9. PARTNER POSKYTOVATELE

Subjekt, se kterým poskytovatel spolupracuje na základě vzájemného smluvního vztahu – partnerské smlouvy v některých oblastech nabídky a realizace produktů (služeb), čímž závazně přejímá pro uživatele příslušné služby zprostředkovatelským způsobem některá ujednání Obchodních podmínek Partnera.

1.10. KREDIT

Kladný zůstatek finančních prostředků příslušného kontraktu (služby) zákazníka.

1.11. KLIENSKÝ ÚČET

Účet, specifikovaný identifikačním číslem (ID = variabilní symbol plateb), generovaným řádnou registrací zákazníka, ve prospěch kterého jsou prováděny platby předplatného veškerých služeb, které zákazník využívá.

1.12. ÚPLNÁ A ŘÁDNÁ REGISTRACE

Provedení úplné a řádné registrace prostřednictvím obchodního zástupce nebo na e-mailu obchod@hernihosting.cz se rozumí to, že zájemce volnou formou poskytne poskytovateli služeb své registrační neboli kontaktní údaje.



a) V případě fyzické osoby to jsou údaje: Jméno, příjmení, Adresa, datum narození, kontaktní email a telefon

b) V případě právnické osoby to jsou údaje: Jméno firmy, Jméno odpovědného zástupce/jednatel, adresu, IČ, DIČ, kontaktní email a telefon

Dále zájemce vyjádří souhlas se všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací a tímto je uzavřena elektronická smlouva. Vyjádřený souhlas může být ústní nebo písemný. Například tím, že při předání svých registračních/kontaktních údajů vysloví a/nebo napíše „souhlasím s Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací“ a/nebo „souhlasím s podmínkami poskytování služeb“ či použije jinou obdobnou formulaci. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací je jediný dokumentem, který existuje mezi se zákazníkem a poskytovatelem.

2. Druhy a rozsah poskytovaných služeb elektronických komunikací

2.1. Aktuální informace o druzích, cenách a rozsahu služeb poskytovaných poskytovatelem jsou veřejně přístupné především prostřednictvím stránky poskytovatele www.hernihosting.cz, nebo e-mailu obchod@hernihosting.cz, nebo obchodního zástupce, nebo zákaznického centra na čísle 226 804 880, nebo v sídle poskytovatele.

2.2. Specifické podmínky každé jednotlivé služby z nabídky poskytovatele jsou součástí prezentace konkrétní služby a uživatel je s nimi srozuměn před provedením registrace (objednání) příslušné služby, čímž bere tato specifikata v celém rozsahu na vědomí a zavazuje se k jejich dodržování bez výhrad. Tyto specifické podmínky jednotlivých konkrétních služeb jsou nadřazeny všeobecným ujednáním.

2.3. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za obsah a využití objednaných služeb nebo za informace, údaje a data dostupná v síti elektronických komunikací, přestože jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím objednaných služeb.

3. Zahájení a způsob poskytování telekomunikačních služeb, platby a změny služeb

3.1. Služby jsou poskytovány formou předplatného nebo na základě měsíční fakturace dle dohody mezi zákazníkem a poskytovatelem.

3.2. Každý, komu po prověření, technickým průzkumem, či jinou prokazatelnou cestou byla poskytnuta informace o dosažitelnosti služeb a na základě řádné registrace, potvrzené autorizačním e-mailem generováno registrační číslo uživatele (ID) včetně příslušných přístupových parametrů (jméno, heslo), je povinen, pokud to způsob realizace vyžaduje, zajistit písemný souhlas vlastníka objektu k umístění telekomunikační technologie, zajistit instalaci příslušného software, umožňujícího přístup k těmto službám a uhradit příslušný zřizovací poplatek.



- 3.3. Informaci o výši zřizovacího poplatku, včetně veškerých potřebných údajů o jeho platbě získá zákazník bezprostředně při objednání příslušné služby. Poskytovatel si však vyhrazuje právo výši zřizovacího poplatku upravit s ohledem na náročnost technického řešení realizace, o čemž musí zákazníka neprodleně informovat. Ten následně potvrdí e-mailem nebo telefonicky akceptaci této změny.
- 3.4. Zřizovací poplatek je zákazník povinen uhradit v souladu s instrukcemi v autorizačním e-mailu, příp. nejpozději v den realizace k rukám zástupce realizační firmy. Současně s úhradou zřizovacího poplatku doporučujeme provést úhradu měsíčního předplatného objednaných služeb, to vše s příslušnou sazbou DPH tak. Bez provedení úhrady zřizovacího poplatku nebude služba aktivována, a to ani v případě kreditního zůstatku finančních prostředků na klientském účtu zákazníka. Ke každé provedené platbě se okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele u peněžního ústavu vytváří v systému daňový doklad – zálohová faktura, která je odeslána na e-mail zákazníka.
- 3.5. V případě možného dodatečného zjištění technické nerealizovatelnosti služby má zájemce nárok na neprodlené vrácení zřizovacího poplatku, pokud tento byl uhrazen již před samotnou instalací.
- 3.6. Poskytování služby je aktivováno dnem připsání příslušné částky předplatného ve prospěch účtu poskytovatele služeb, a to na příslušné období.
- 3.7. Při veškerých platbách, jež jsou prováděny výhradně bezhotovostní platbou ve prospěch bankovního účtu poskytovatele, který je zveřejněn na www.hernihosting.cz, je uživatel povinen uvádět vždy příslušný variabilní symbol (dále jen VS), kterým je registrační číslo (ID) konkrétní služby. V opačném případě nelze platbu řádně identifikovat a uživateli, který takto neidentifikovatelnou platbu provedl, bude přístup ke službě obnoven teprve dodatečným přiřazením platby ke klientskému účtu zákazníka, což lze provést na základě žádosti klienta, který poskytne jednoznačné a dostatečné informace pro řádnou identifikaci nesprávně provedené platby. Platby poštovní složenkou jsou nepřijímatelné.
- 3.8. Rozhodné datum pro zahájení poskytování služeb je při splnění veškerých platebních podmínek, tj. dostatečného kreditního zůstatku finančních prostředků na klientském účtu pro provedení úhrady předplatného příslušné služby, stanoveno prvním přihlášením uživatele služby, čímž dojde k nastavení tzv. expiračního data (datum vypršení předplatného). Pokud uživatel uhradí částku předplatného nižší, než činí její výše včetně příslušné sazby DPH, nelze nastavením systému platbu považovat za řádnou úhradu předplatného a dojde k automatickému přerušení poskytování služeb, a to až do vyrovnání předepsané výše platby.

Každý další poplatek pro plynulou aktivaci následujícího měsíčního období by měl být zaplacen tak, aby odpovídající finanční částka byla na specifikovaný účet poskytovatele s uvedením příslušného VS=ID připsána nejpozději v den expirace. V případě opožděné platby bude přístup k předmětné službě pozastaven. K obnovení poskytování služby dojde nejpozději do 1 hodiny po připsání příslušné platby ve prospěch účtu poskytovatele. Tento systém aktivace služeb je plně automatizován a je vázán výhradně na připsání peněžních prostředků v odpovídající výši ve prospěch účtu poskytovatele pod jednoznačným



variabilním symbolem zákazníka. Ověření expiračního data je zákazníkovi umožněno zasláním dotazu na obchodní oddělení na email obchod@hernihosting.cz nebo na telefonu 226 804 880.

- 3.9. Uživatel služeb akceptuje daňový doklad - fakturu, který se vytvoří automatizovaným fakturačním systémem v okamžiku připsání částky předplatného na účet poskytovatele, ten je následně zaslán na e-mail uživatele. Uživatel si tento doklad vytiskne bez jakékoliv změny obsahu a údajů, textových i číselných, v odpovídající grafické úpravě dle možností a nastavení svého počítače a tiskárny.
- 3.10. Za aktuálnost a správnost osobních údajů, ze kterých jsou generovány daňové doklady, zodpovídá výhradně uživatel. Jakákoliv dodatečná změna osobních údajů, uvedených na daňovém dokladu vyžaduje dodatečný zásah do již vygenerovaných dokladů, a proto je zpoplatněna částkou 100 Kč bez DPH.
- 3.11. Pro řádné vedení účetnictví uživatele doporučujeme dodržování povinnosti provádět pravidelně tisk veškerých daňových dokladů ze systému. Jakýkoliv dodatečný požadavek na zpětné vyhledání dokladů v databázi poskytovatele a jejich zaslání v elektronické podobě je zpoplatněno částkou 100 Kč bez DPH.
- 3.12. Reklamací případných rozporů mezi provedenou platbou a generovaným daňovým dokladem je nutno provést neprodleně, nejpozději však do konce kalendářního roku, ve kterém byla platba uskutečněna.

Změna služby – přerušení služby

- 3.13. Rozsah a druh objednaných služeb nedoporučujeme měnit v průběhu předplaceného období. V případě změny služby je zapotřebí, aby zákazník, za předpokladu splnění veškerých podmínek dostupnosti – realizovatelnosti nově zvolené služby, alespoň tři dny před expiračním datem stávajícího předplatného kontaktoval telefonicky, nebo e-mailem obchodní oddělení (tel. 226 804 880, e-mail: obchod@hernihosting.cz), aby bylo možno u příslušného registračního čísla zákazníka provést požadovanou změnu služby novým nastavením.
- 3.14. Poskytovatel je oprávněn provádět v průběhu poskytování služeb upgrade (navýšení) zhodnocení užitečných vlastností objednané služby bez předchozího oznámení zákazníkovi. Touto technickou změnou kvalitativních parametrů objednané služby nedojde ke změně výše částky předplatného, ani registračního čísla kontraktu. V souvislosti s tímto krokem může dojít pouze ke změně označení (názvu) konkrétních služeb v souladu s provedeným upgradem (navýšením) služby. Poskytovatel však v případě provedení upgrade služeb garantuje tyto změny pouze v případě, že technologie na straně uživatele splňuje technické parametry pro realizaci příslušného upgrade. Je výhradně záležitostí zákazníka, aby po příslušném upgradu služeb (navýšení rychlosti) kontaktoval e-mailem (obchod@hernihosting.cz) poskytovatele služeb elektronických komunikací s požadavkem na výměnu pronajaté přístupové technologie tak, aby mohla být zajištěna dostupnost této služby v rozsahu prezentovaných parametrů, což může být podmíněno úhradou poplatku za výměnu technologie.

Ukončení poskytování služeb



- 3.15. Služby jsou poskytovány na základě předplatného a mohou být zákazníkem ukončeny bez jakékoliv výpovědní lhůty pouze dnem vypršení expiračního data. V zájmu zákazníka je před rozhodnutím o ukončení vzájemné spolupráce vyčerpat veškeré finanční prostředky, jež byly poukázány ve prospěch jeho klientského účtu. Částka nečerpaného předplatného je nevratná.
- 3.16. V případě, že jsou služby poskytovány na základě měsíční fakturace, může zákazník ukončit služby bez jakékoliv výpovědní lhůty a sankce, písemným oznámením na e-mail poskytovatele (obchod@hernihosting.cz) kde mu bude vystavena poslední závěrečná faktura za poskytování služeb a den ukončení služeb se bere v potaz den uhrazení veškerých závazků vůči poskytovateli.
- 3.17. V případě, že zákazník má pod příslušným ID registrováno a autorizováno několik služeb, pak vždy v den expirace jednotlivých služeb dojde systémem k načtení odpovídající částky předplatného (příp. úhrady zřizovacího poplatku) z finančních prostředků příslušného klientského účtu.
- 3.18. Pokud zákazník hodlá ukončit využívání některé z řádně registrovaných a autorizovaných služeb, je zapotřebí e-mailem na adresu obchod@hernihosting.cz zaslat požadavek, příp. telefonicky požádat o zrušení tzv. "automatické platby" tak, aby v den expirace nedošlo v případě dostatečného zůstatku finančních prostředků na klientském účtu k obnově této služby.
- 3.19. Při ukončení poskytování služeb je zákazník povinen v případě zápůjčky zařízení neprodleně vyzvat a umožnit poskytovateli jeho demontáž. Pokud tak neučiní a nedojde platbou k obnově předplatného služby na další období, bude demontáž telekomunikační technologie poskytovatele provedena neprodleně po uplynutí 30-ti dnů od vypršení expiračního data. Po celou dobu, než dojde k řádné demontáži zařízení, zákazník je vázán ujednáním předávacího protokolu a za zapůjčené zařízení zodpovídá.

4. Přístup k službám a podmínky jejich užívání, vzájemná práva a povinnosti

- 4.1. Přístupem ke kterékoliv ze služeb nebo zmocněním jiných k témuž, zákazník akceptuje **Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací**, které je poskytovatel oprávněn jednostranně měnit, zároveň akceptuje v celém rozsahu aktuální specifické parametry jednotlivých služeb. Dále zákazník přijímá odpovědnost za zaplacení příslušných poplatků předplatného a za veškeré zacházení způsobené uživatelem. Technická zařízení, prostřednictvím kterých jsou objednané služby poskytovány a jejich součástí jsou zpravidla ve výlučném vlastnictví poskytovatele, který je oprávněn toto dle svého uvážení měnit, doplňovat, přemísťovat či upravovat.
- 4.2. Poskytovatel poskytne oprávnění přístupu ke službám a nenese odpovědnost za žádné zneužití těchto služeb. Při zneužití těchto služeb zákazníkem, odpovídá tento v celém rozsahu za škodu tím způsobenou. Zákazník se zavazuje se svými přístupovými parametry nakládat jako s důvěrným údajem.



- 4.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za bezpečnost zákaznickova systému, za funkčnost telekomunikačních okruhů a zařízení dodaných zákazníkem pro zajištění přístupu ke službě. Zároveň nenese odpovědnost za funkčnost částí sítě elektronických komunikací provozovaných jinými provozovateli, ani nenese jakoukoli odpovědnost za obsah informací, zveřejňovaných jinými subjekty.
- 4.4. Poskytovatel nenese odpovědnost za chyby v přenosu, porušenost dat nebo za bezpečnost údajů během přenosu prostřednictvím prostředků jiných subjektů.
- 4.5. Poskytovatel je oprávněn změnit číslo účastnické stanice z naléhavých technických důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn; technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 4.6. Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změně účastnického čísla co nejdříve, nejpozději však dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 4.7. Poskytovatel se zavazuje umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek poskytování služeb elektronických komunikací, Popisem (specifikací) služby, Ceníkem služeb a Ceníkem speciálních úkonů, a to elektronickou formou (e-mailem nebo přílohou při uzavírání registrace nebo zveřejněním na www stránkách poskytovatele)

Omezení přístupu ke službám elektronických komunikací

- 4.8. Poskytovatel si vyhrazuje právo omezit, nebo dočasně zrušit přístup zákazníka ke službě, a to bez nároku na prodloužení expirace za nefunkčnost po dobu do odstranění, pokud tento zapříčiní poruchu či omezení jakékoliv části služby. Poskytnutí služby může být přerušeno až do doby odstranění. V případě, že zákazník poruší podmínky užívání služby zvláště hrubým způsobem, tzn. svým chováním omezí nebo ohrozí možnost poskytování služeb dle stanovených podmínek registrátora, je tento oprávněn zrušit přístup zákazníka ke službě okamžitě, zejména je-li zřejmé, že tento zneužívá telekomunikační síť nebo službu v rozporu se závaznými právními předpisy, v rozporu s dobrými mravy, to:
- a) zákazník úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně přenosu
 - b) komunikace porušující práva na ochranu osobnosti, šíření počítačových virů, porušování vlastnických a autorských práv
 - c) zákazník narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup
 - d) zákazník neoprávněně využívá data, systémy a sítě, nebo neoprávněně zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí
 - e) zákazník porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě
 - f) zákazník zasahuje do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, pokusů přetížit systém) a jiných zásahů



- g) zákazník rozesílá nevyžádanou elektronickou poštu a přispívá do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušuje zásady občanského soužití
- h) zákazník umožní využívání objednaných služeb třetím osobám bez příslušného oprávnění dle zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Toto chování má charakter porušení zákona a jako takové je sjednání nápravy vymožitelné soudní cestou

Toto je považováno za podstatné porušení podmínek poskytování služeb a poskytovatel je oprávněn při opakovaném porušení vyúčtovat uživateli poplatek za obnovení přístupu k službě po odstranění důvodu uzamčení přístupu, a to ve výši 500,- Kč + sazba DPH. V případě, že zákazník přes opakovaná opatření ze strany poskytovatele nedbá ujednání těchto Všeobecných podmínek, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (Desettisíc korun českých), přičemž ujednáním o smluvní pokutě není dotčen nárok poskytovatele na náhradu vzniklé škody.

- 4.9. Zákazník bude službu používat tak, aby tím nedocházelo k porušování příslušných předpisů, jinak nese odpovědnost z toho vyplývající. Zákazník je odpovědný za instalaci, údržbu a užívání host systémů, pracovních stanic, komunikačních linek a veškerého vybavení, požadovaného pro přístup k síti elektronických komunikací. Takové vybavení musí splňovat požadavky na použití s příslušnou službou (tj. odpovídající software zákazníka, aby požadovaná telekomunikační služba byla po realizaci přípojky plně funkční).
- 4.10. Uživatel je odpovědný za rozvíjející a nebo udržovací postupy k ochraně svých programů a dat na podporu a rekonstrukci ztracených dat, programů a postupů.
- 4.11. Uživatel bere na vědomí, že instalace, používání, kontrola, údržba, opravy a odstranění zařízení poskytovatele může vést k výpadku objednaných služeb, případně vést ke ztrátě dat na koncovém zařízení uživatele. Uživatel je výlučně odpovědný za provádění zálohování dat na koncovém zařízení uživatele a provozovatel nenes odpovědnost za to, zda uživatel takové zálohování dat provedl či nikoliv.
- 4.12. Uživatel tímto uděluje poskytovateli souhlas s prováděním prací, souvisejících s poskytováním objednaných služeb, opravou, úpravou, montáží, údržbou, seřizením, doplněním, změnou, přemístěním, revizí, měřením či demontáží apod. zařízení poskytovatele v prostorách místa instalace, a pokud to bude nezbytné i v ostatních prostorách nemovitosti, ve které se nachází koncové místo, a to za přítomnosti uživatele či jeho zástupce. Za tímto účelem se uživatel zavazuje umožnit poskytovateli na požádání, příp. zajistit u vlastníka nemovitosti souhlas pro přístup do prostor místa instalace po celou dobu poskytování služeb, jakož i v souvislosti s jejich ukončením.

5. Hlášení a odstraňování poruch a závad, reklamace služeb

- 5.1. Při poskytování objednaných služeb může docházet k občasnému snížení kvality, dočasnému omezení, popř. přerušení poskytování objednaných služeb. Pokud lze takovéto snížení kvality, dočasné omezení popř. přerušení předvídat, oznámí poskytovatel tuto skutečnost zákazníkovi vhodným způsobem, tj. prostřednictvím elektronické pošty na kontaktní e-mailovou adresu, kterou je uživatel povinen zřídit a aktualizovat v souladu s



ujednáním čl. 1., odst. 1.2. Všeobecných podmínek, nebo prostřednictvím informační webové stránky poskytovatele.

- 5.2. Zákazník je povinen ohlásit omezení nebo přerušování poskytování objednaných služeb, příp. závady na zařízení poskytovatele neprodleně po jejich zjištění. Poskytovatel předpokládá, že zákazník před hlášením závady provedl kontrolu svého koncového zařízení. Ohlášení poruchy lze provést e-mailem na adresu: podpora@hernihosting.cz, nebo telefonicky na č. 226 804 880.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje závady odstranit v pracovní dny nejpozději do 24 hodin od jejich nahlášení uživatelem dle odst. 5.2., pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, zejména znemožnění přístupu ke koncovému místu, přerušování dodávky elektrické energie apod. Za odstranění závady je považován okamžik obnovení spojení se sítí elektronických komunikací. V souvislosti s přerušením přístupu k síti elektronických komunikací delším než 24 hodin nepřetržitě (vyjma dnů pracovního volna a svátků), má zákazník nárok na úpravu expiračního data služby o příslušné časové období, po které mu byl bez jeho zavinění přístup k užívání objednaných služeb odepřen, a to na základě písemné žádosti zaslané na obchod@hernihosting.cz.
- 5.4. Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil zákazník, nebo je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení zákazníka. V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit poskytovateli náklady na odstranění závady.
- 5.5. Částka za placený servisní zásah technika bude zúčtována poskytovatelem na základě vystaveného daňového dokladu – faktury zákazníkovi.
- 5.6. Zákazník bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhrazovat zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí objednané služby nebo vadného poskytnutí objednané služby.
- 5.7. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději však do 30 dnů.

6. Hlasové služby – VoIP

- 6.1. Registrací (objednáním) příslušné služby je zákazník oprávněn k využívání hlasových služeb, tj. uskutečňovat volání do pevných i mobilních sítí v ČR a zahraničí prostřednictvím sítě elektronických komunikací (VoIP).
- 6.2. Na základě řádně provedené registrace, autorizace a úhrady předepsaných poplatků příslušné služby získá zákazník telefonní účastnické číslo (příp. řadu telefonních čísel), které svým charakterem odpovídá parametrům příslušné registrace. Zákazník je povinen při registraci služby seznámit se s povahou, rozsahem a vymezením, vč. případného omezení registrované služby, což jsou specifické parametry služby, ke kterým zákazník autorizací registrace přistupuje bez výhrad.



- 6.3. Zákazník je povinen využívat přidělené telefonní číslo (řadu telefonních čísel) výhradně v souladu s charakterem předmětného čísla dle příslušného oprávnění – geografická, negeografická telefonní čísla (viz. bod 6.2.).
- 6.4. Zákazník je povinen ve své režii a na své náklady zajistit si parametry a kvalitu přenosové trasy k SIP ústředně poskytovatele tak, aby byla vyhovující pro provozování služby (provozovatel garantuje kvalitu pouze na SIP ústředně).
- 6.5. Uskutečnění hlasových služeb mimo síť poskytovatele je podmíněno kreditním zůstatkem telefonního účtu zákazníka. Podrobný výpis hovorného s vyúčtováním u příslušného telefonního čísla je zasílán každý měsíc zákazníkovi na e-mail nebo si ho zákazník může vyžádat na obchodním oddělení poskytovatele a to emailem obchod@hernihosting.cz nebo telefonicky 226 804 880.
- 6.6. Ceník hovorů obdrží každý zákazník při registraci (objednání) služby, nebo je v aktuálním znění veřejně dostupný na vyžádání na obchodním oddělení poskytovatele a to emailem obchod@hernihosting.cz nebo telefonicky 226 804 880.
- 6.7. Hovory uskutečněné v síti poskytovatele jsou ZDARMA.

7. Seznam účastníků veřejně dostupné telefonní služby, přenositelnost čísla

- 7.1. Zákazník má právo na uveřejnění v telefonním seznamu, vydávaném dle zákona č. 127/2005 Sb. Závazky spojené s uveřejňováním v telefonním seznamu a s jeho distribucí plní příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno.
- 7.2. Zákazník je registrací zařazen do Telefonního seznamu, který je veřejně dostupný v elektronické podobě na portále partnera (www.zlatestranky.cz). Po registraci telefonního čísla může zákazník nastavením příslušné volby parametrů využít možnosti nezveřejnění jeho telefonického kontaktu. V opačném případě zákazník souhlasí bez výhrad se zveřejněním svého telefonního čísla ve veřejném seznamu telefonních čísel.
- 7.3. Poskytovatel zpracuje, bude uchovávat a předá poskytovateli univerzální služby identifikační údaje všech účastníků služby pro zajištění informační služby o telefonních číslech účastníků a k vydání jednotného telefonního seznamu ve formě schválené Českým telekomunikačním úřadem. Tyto údaje budou poskytnuty v rozsahu, se kterým účastník vyslovil souhlas při samotné registraci příslušné služby.
- 7.4. Údaje zpracované podle 6.3. může poskytovatel používat též pro účely informační služby o telefonních číslech účastníků služby, případně i pro vydávání telefonního seznamu účastníků služby.
- 7.5. Text označení účastnické stanice navrhne účastník, avšak poskytovatel je oprávněn upravit jej tak, aby neodporoval právním předpisům a aby bylo vyhledávání účastníků co nejvíce



usnadněno. S takto upraveným textem je poskytovatel povinen účastníka seznámit. V textu telefonního seznamu se neuveřejňují inzertní údaje ani reklama.

- 7.6. Poskytovatel zajistí na žádost účastníka opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů dle 6.1. v jednotném telefonním seznamu.
- 7.7. U veřejně dostupné telefonní služby a přídatných služeb podmínky zřízení, překládání, přemístění, popřípadě přeměny účastnické stanice, včetně dodací lhůty, a povinnosti vyplývající z užívání telefonního čísla určuje příslušný provozovatel veřejné komunikační sítě, ke které je koncové zařízení účastníka připojeno, nebo poskytovatel v závislosti na technických a provozních podmínkách ve vlastní veřejné komunikační síti a v propojených veřejných komunikačních sítích.

8. Přenositelnost telefonního čísla

- 8.1. Poskytovatel zajišťuje službu přenositelnost telefonního čísla (§ 34 zákona č. 127/2005 Sb.) dle společného dokumentu Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí a Českého telekomunikačního úřadu "Přenositelnost čísla" ze dne 12. prosince 2002 v platném znění.
- 8.2. Požádá-li účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele, je poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit.
- 8.3. K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele je nutné poskytovateli doručit. Pro přenesení pevného čísla. Účastníkem řádně vyplněný a podepsaný formulář CAF. Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře CAF opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě čtyř (4) pracovních dní, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři CAF taková uvedena.
- 8.4. Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby. Poskytovatel a účastník se dohodnou na datu přenesení čísla, v souladu s odstavci 8.3. Poskytovatel má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín – v takovém případě je povinen účastníka o novém termínu předem informovat. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné objednávky přenesení musí být zvoleno stejné datum přenesení.
- 8.5. Za přenesení čísla platí účastník cenu dle ceníku uvedenou v odstavci 8.10. U předplacených služeb je cena za přenesení čísla odečtena z kreditu účastníka v okamžiku zadání objednávky. Nedojde-li k přenesení čísla, úhrada ceny za přenesení čísla se nevrací, nešlo-li o důvod na straně poskytovatele.
- 8.6. Přenesení telefonního čísla od poskytovatele k jinému poskytovateli provádí nový poskytovatel podle svých podmínek a platných právních předpisů. Pro přenesení čísla je účastník povinen podat u poskytovatele výpověď smlouvy. Pokud přenesení čísla z jakéhokoli důvodu neproběhne, je na výpověď pohlíženo jako na vzatou zpět a smlouva platí v nezměněném rozsahu dále. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech (zejména čl. 5 OOP/10/10.2012-12).



- 8.7. Přenesením čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli. Nevyčerpaný kredit u předplacených služeb nelze převést k jinému poskytovateli a propadá poskytovateli. Po přenesení čísla může účastník využívat pouze služby nabízené novým poskytovatelem. Nastavení služeb se nepřenáší.
- 8.8. Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením čísla, poskytovatel neúčtuje žádné poplatky či smluvní pokuty.
- 8.9. Účastník může v rámci jedné objednávky přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. Není-li k přenesení uvolněno být jediné číslo obsažené v objednávce, je celá objednávka zamítnuta.
- 8.10. Poplatky za přenesení čísla
- a) Poplatek za přenesení (portaci) pevného telefonního čísla nebo negeografického čísla u jednoduché linky (HTS) je stanoven na částku 1 600 Kč vč. DPH
 - b) Poplatek za přenesení (portaci) řady čísel nebo digitální ISDN linky je stanoven na částku 3 000 Kč vč. DPH
- 8.11. Formulář pro přenos čísla (portaci) CAF je možné stáhnout na adresách:
- a) Portace od ostatních:
http://www.hernihosting.cz/_data/dokumenty/prenositelnost/CAF-portace_od_ostatnich.xls
 - b) Portace od O2
http://www.hernihosting.cz/_data/dokumenty/prenositelnost/CAF-portace_od_O2.pdf

9. Všeobecná ustanovení

- 9.1. Zákazník souhlasí, že bude používat kteroukoliv ze služeb, poskytovaných dle řádné registrace, pouze pro své vlastní potřeby.
- 9.2. Ceny za sjednané služby jsou cenami smluvními podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3. Zákazník prohlašuje, že se řádnou registrací, což následně stvrzuje autorizačním e-mailem své objednávky, seznámil s platnými podmínkami poskytovatele pro poskytování služeb, zejména s nároky na požadované technické parametry koncových zařízení, způsobem užívání služeb, úhradou poplatků, odstraňování závad, uplatňováním práv z odpovědnosti za vady a v celém rozsahu s nimi bez výhrad souhlasí.
- 9.4. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., uděluje zákazník po dobu poskytování služeb poskytovateli oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní údaje,



uvedené v registračním formuláři objednané služby (dále jen "osobní údaje uživatele") pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s uživatelem o všech nových službách poskytovatele, apod. Poskytovatel se zavazuje neposkytovat osobní údaje zákazníka žádným jiným třetím osobám s výjimkou povinností, vyplývajících z obecně závazných právních předpisů ČR. Správcem osobních údajů uživatele podle zák. 101/2000 Sb., uvedených v registračním formuláři, je poskytovatel. Zákazník je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů podle tohoto odstavce je dobrovolné a že je oprávněn zmocnění podle tohoto odstavce kdykoliv písemně odvolat.

9.5. Vzájemný vztah zúčastněných stran a Všeobecné podmínky služeb, jakožto i případné doplňky, se řídí právními předpisy České republiky.