Všeobecné podmínky služeb

Všeobecné podmínky služeb – verze 2026, platné pro objednávky učiněné od okamžiku jejich zveřejnění a pro probíhající smlouvy od 1. prosince 2026. Online verze: www.haisoft.cz/cdv

Překlad

Tento text je překladem poskytnutým pouze pro informaci. Právně závazná je výhradně francouzská verze (článek 28). Francouzská verze

Preambule

Tyto Všeobecné podmínky služeb se vztahují na všechny služby poskytované společností HAISOFT SARL, se základním kapitálem 250 000 eur, zapsanou v obchodním rejstříku v Orléans (RCS Orléans) pod číslem 451475651, se sídlem 7 rue Vieille Levée, 45100 Orléans, SIRET 451475651 00035, identifikační číslo pro DPH FR57 451475651, dostupnou telefonicky na čísle 09 74 07 80 78 a e-mailem na adrese haisoft@haisoft.net (hlášení zneužití: abuse@haisoft.net), dále jen POSKYTOVATEL. SG Autorépondeur (sg-autorepondeur.com) a MailJump (mailjump.fr) jsou obchodní názvy společnosti HAISOFT SARL.

Vztahují se na zákazníka využívajícího služby POSKYTOVATELE, dále jen ZÁKAZNÍK. Některá ustanovení obsahují zvláštní pravidla pro Spotřebitele a Neprofesionály, jak jsou definováni v článku 1; v případě rozporu mají tato zvláštní pravidla pro tyto zákazníky přednost.

Tyto podmínky se vztahují na každou objednávku učiněnou od okamžiku jejich zveřejnění a u probíhajících smluv od 1. prosince 2026.

Článek 1 - Definice

Pro účely těchto podmínek mají následující pojmy tento význam:

ZÁKAZNÍK: každá fyzická nebo právnická osoba, která si u POSKYTOVATELE objedná jednu nebo více Služeb.

Profesionální zákazník: ZÁKAZNÍK jednající pro účely spadající do rámce jeho obchodní, průmyslové, řemeslné, svobodné nebo zemědělské činnosti.

Spotřebitel: fyzická osoba jednající pro účely, které nespadají do rámce její obchodní, průmyslové, řemeslné, svobodné nebo zemědělské činnosti.

Neprofesionál: právnická osoba, která nejedná pro profesní účely, zejména spolek. Spolek, který si objedná Službu pro potřeby ekonomické činnosti, kterou vykonává, zejména pokud fakturuje plnění nebo zaměstnává zaměstnance, jedná pro profesní účely a je považován za Profesionálního zákazníka. Ostatní spolky jsou Neprofesionály. Neprofesionál požívá ochrany před nepřiměřenými podmínkami stanovené francouzským spotřebitelským zákoníkem (Code de la consommation), nikoli však práva na odstoupení od smlouvy ani spotřebitelské mediace, nestanoví-li právní předpis jinak.

Služby: veškerá plnění nabízená POSKYTOVATELEM pod značkou HaiSoft, zejména hosting webových stránek a e-mailu, spravované virtuální a dedikované servery, zálohování, certifikáty SSL, CDN, ochranná řešení, správa IT (infogérance) a údržba informačního vybavení, prodej softwarových licencí, e-mailingová služba prodávaná pod značkami SG Autorépondeur a

MailJump, telefonie, přístup k internetu prostřednictvím optického vlákna, nástroje pro spolupráci, registrace doménových jmen a prodej nebo poskytování hardwaru.

Zákaznická zóna: online rozhraní dostupné na adrese client.haisoft.fr, které ZÁKAZNÍKOVI umožňuje spravovat jeho Služby, faktury a Tickety.

Ticket: písemný, časově označený a dohledatelný požadavek vytvořený ZÁKAZNÍKEM ze Zákaznické zóny.

Nabídka: obchodní návrh vystavený POSKYTOVATELEM a přijatý ZÁKAZNÍKEM, upřesňující Služby, jejich vlastnosti a cenu.

SLA: dokument o závazcích úrovně služeb zveřejněný na stránce „SLA“ webových stránek POSKYTOVATELE, použitelný podle objednané Služby.

Článek 2 - Předmět smlouvy

Tato smlouva zavazuje ZÁKAZNÍKA a POSKYTOVATELE pro všechny Služby ve smyslu článku 1, které ZÁKAZNÍK objedná u POSKYTOVATELE pod obchodní značkou HaiSoft nebo pod značkami SG Autorépondeur a MailJump.

Tyto všeobecné podmínky jsou doplněny údaji uvedenými v prodejním návrhu nebo v Nabídce podepsané ZÁKAZNÍKEM při objednání nebo, není-li jich, popisem Služby na webových stránkách POSKYTOVATELE, jakož i zvláštními podmínkami stanovenými v článcích 19 až 24 pro dotčené Služby, SLA, Zásadami přijatelného používání a Smlouvou o zpracování osobních údajů (DPA).

Smlouva mezi HaiSoft a ZÁKAZNÍKEM se skládá v sestupném pořadí přednosti z: případných podepsaných zvláštních podmínek (podepsaná Nabídka), Smlouvy o zpracování osobních údajů (DPA) pokud jde o osobní údaje, zvláštních podmínek stanovených v článcích 19 až 24, SLA, těchto všeobecných podmínek, Zásad přijatelného používání a popisu objednané nabídky tak, jak je uveden na webu v den objednávky, s výhradou ustanovení příznivějších pro Spotřebitele a Neprofesionály.

Článek 3 - Objednávka a přijetí všeobecných podmínek

3.1. Online objednávka. ZÁKAZNÍK vybere Služby, zkontroluje shrnutí své objednávky a před jejím potvrzením může opravit případné chyby. Potvrzení předpokládá výslovné přijetí těchto všeobecných podmínek zaškrtnutím políčka a následným kliknutím na tlačítko s označením „Objednávka zavazující k platbě“ nebo obdobnou jednoznačnou formulací. POSKYTOVATEL potvrdí objednávku e-mailem, ke kterému tyto všeobecné podmínky připojí nebo na ně odkáže na trvalém nosiči.

3.2. Objednávka na základě Nabídky. Podpis Nabídky ZÁKAZNÍKEM znamená přijetí těchto všeobecných podmínek, které jsou k Nabídce přiloženy nebo dostupné prostřednictvím odkazu v ní uvedeného.

3.3. Informování Spotřebitelů. Před každou objednávkou sdělí POSKYTOVATEL Spotřebiteli čitelným a srozumitelným způsobem podstatné vlastnosti Služby, její cenu včetně všech daní, dobu trvání smlouvy a její minimální dobu závazku, podmínky ukončení, existenci a způsob výkonu práva na odstoupení od smlouvy, zákonné záruky a kontaktní údaje spotřebitelského mediátora uvedené v článku 29.

3.4. POSKYTOVATEL si vyhrazuje právo odmítnout objednávku od ZÁKAZNÍKA, s nímž existuje spor týkající se platby dřívější objednávky.

Článek 4 - Povinnosti POSKYTOVATELE

POSKYTOVATEL se zavazuje vynaložit nezbytné prostředky k zajištění stálosti, nepřetržitosti a kvality služeb, které nabízí.

POSKYTOVATEL se zavazuje vynaložit nezbytné prostředky k zajištění bezpečnosti a důvěrnosti dat vyměňovaných mezi počítačem ZÁKAZNÍKA a jeho servery pomocí certifikátů SSL.

POSKYTOVATEL si však vyhrazuje možnost výjimečně a krátkodobě pozastavit dostupnost serverů, zejména za účelem provedení údržby nebo vylepšení, aby zajistil řádné fungování serverů a poskytování služeb odpovídajících technickým specifikacím uvedeným na webových stránkách nebo v Nabídce při objednání. S výjimkou naléhavých případů, zejména z důvodu bezpečnosti, jsou plánované zásahy oznámeny ZÁKAZNÍKOVI nejméně 48 hodin předem e-mailem nebo v Zákaznické zóně a provádějí se přednostně mimo pracovní dobu.

Technické specifikace uvedené na webových stránkách nebo v Nabídce při objednání mohou být změněny podle vývoje sítě, přenosových protokolů a obecněji techniky, aniž by tyto změny mohly snížit podstatné vlastnosti objednané Služby nebo zvýšit její cenu v průběhu období. U Spotřebitelů a Neprofesionálů je každá změna v jejich neprospěch předem oznámena nejméně jeden měsíc předem a zakládá právo vypovědět smlouvu bez poplatků. POSKYTOVATEL se zavazuje, že ZÁKAZNÍKOVI v rozumné míře zpřístupní technický vývoj.

POSKYTOVATEL se zavazuje provozovat Službu poskytovanou ZÁKAZNÍKOVI za podmínek stanovených v SLA, které je podle objednané Služby přílohou těchto podmínek.

POSKYTOVATEL se zavazuje sdělovat ZÁKAZNÍKOVI, zejména zasíláním e-mailů, informace nezbytné k uspokojení potřeb, které ZÁKAZNÍK vyjádřil, pokud spadají do smluvního rámce.

POSKYTOVATEL poskytuje ZÁKAZNÍKOVI technickou podporu telefonicky a prostřednictvím systému Ticketů. ZÁKAZNÍK může kontaktovat podporu telefonicky od pondělí do pátku od 10:00 do 12:00 a od 14:00 do 17:00. Mimo tuto dobu je podpora zajištěna pro ZÁKAZNÍKY, kteří si objednali nabídku, která ji zahrnuje, za podmínek této nabídky. ZÁKAZNÍK může kdykoli vytvořit Ticket přihlášením do Zákaznické zóny na webu www.haisoft.fr. Lhůty pro převzetí a zásah jsou upřesněny v SLA a ve zvláštních podmínkách objednané Služby.

Podle objednaných plnění provádí POSKYTOVATEL veškeré technické úkony související s doménovými jmény, IP adresami a telefonními čísly používanými ZÁKAZNÍKEM a objednanými u POSKYTOVATELE, aby zajistil jejich řádné fungování podle přiměřených požadavků ZÁKAZNÍKA. POSKYTOVATEL se zavazuje informovat ZÁKAZNÍKA o postupu formalit, které je třeba vyřídit.

Článek 5 - Omezení odpovědnosti - Záruka

5.1. POSKYTOVATEL nenese odpovědnost za nevhodnost služeb, které poskytuje, pro konkrétní cíle, které ZÁKAZNÍK zamýšlí nebo sleduje, pokud mu POSKYTOVATEL před jakýmkoli rozhodnutím ZÁKAZNÍKA poskytl jasnou informaci o službě, kterou hodlal poskytnout.

5.2. ZÁKAZNÍK zajistí POSKYTOVATELI ochranu před jakýmkoli uplatněním jeho odpovědnosti souvisejícím s činnostmi ZÁKAZNÍKA nebo s obsahem nacházejícím se na webových stránkách či připojeních ZÁKAZNÍKA, pokud toto uplatnění vyplývá z porušení povinností ZÁKAZNÍKEM nebo z obsahu, za který odpovídá. ZÁKAZNÍK se proto zavazuje nahradit POSKYTOVATELI, je-li vůči němu

uplatněn nárok v rámci mimosoudní stížnosti nebo soudního řízení, náklady vynaložené v souvislosti s tímto uplatněním (zejména jistinu, úroky a náklady na právní zastoupení).

5.3. Kromě toho, vzhledem k vlastnostem a omezením sítě internet, které ZÁKAZNÍK prohlašuje, že dokonale zná, nelze zakládat odpovědnost POSKYTOVATELE, s výjimkou porušení jeho vlastních povinností, zejména za:

- potíže s přístupem k hostovaným webovým stránkám způsobené v určitých obdobích přetížením sítí mimo infrastrukturu POSKYTOVATELE;
- napadení dat a/nebo softwaru ZÁKAZNÍKA virem, jejichž ochrana přísluší ZÁKAZNÍKOVI, s výjimkou případu, kdy si ZÁKAZNÍK u POSKYTOVATELE objednal Službu ochrany pokrývající toto riziko, a v takovém případě se použijí závazky této Služby;
- škodlivé průniky třetích osob na webové stránky ZÁKAZNÍKA navzdory přiměřeným bezpečnostním opatřením;
- škody, které by mohla utrpět zařízení připojená k serverům POSKYTOVATELE, přičemž tato zařízení jsou plně v odpovědnosti připojených osob, zejména ZÁKAZNÍKA při připojeních v režimu FTP, SFTP nebo jiném protokolu;
- případné zneužití hesel, důvěrných kódů a obecněji jakýchkoli informací citlivé povahy pro ZÁKAZNÍKA, pokud nejsou přičitatelné porušení povinností ze strany POSKYTOVATELE.

5.4. ZÁKAZNÍK je výhradně odpovědný za obsah webových stránek, za používání služeb a za vše, co z toho může vyplynout.

5.5. Žádná ze stran nenese vůči druhé odpovědnost za neplnění nebo zpoždění v plnění povinnosti vyplývající z této smlouvy, které by bylo způsobeno případem vyšší moci ve smyslu článku 1218 francouzského občanského zákoníku (Code civil). Trvá-li překážka déle než třicet (30) dnů, může každá strana dotčenou Službu ukončit bez náhrady prostřednictvím Ticketu nebo doporučeného dopisu.

5.6. Strop odpovědnosti (Profesionální zákazníci). Pro Profesionální zákazníky je odpovědnost POSKYTOVATELE ze všech titulů omezena na přímé a předvídatelné škody a je limitována částkou bez daně skutečně zaplacenou ZÁKAZNÍKEM za dotčenou Službu během dvanácti (12) měsíců předcházejících škodné události. Nepřímé škody, zejména ztráta obratu, zisku, zákazníků nebo dobré pověsti, jsou vyloučeny. Případné smluvní pokuty stanovené v SLA se na tento strop započítávají. Tento strop se neuplatní v případě hrubé nedbalosti nebo úmyslného zavinění ani v případě újmy na zdraví.

5.7. Spotřebitelé a Neprofesionálové. Omezení a vyloučení stanovená v tomto článku se nevztahují na Spotřebitele a Neprofesionály, pokud by měla za následek odstranění nebo omezení jejich práva na náhradu škody v případě porušení kterékoli povinnosti ze strany POSKYTOVATELE.

Článek 6 - Hostovaný obsah - Oznamování a moderace

6.1. Postavení poskytovatele hostingu. U hostingových Služeb jedná POSKYTOVATEL jako poskytovatel hostingových služeb ve smyslu nařízení (EU) 2022/2065 o digitálních službách (DSA) a francouzského zákona č. 2004-575 ze dne 21. června 2004 o důvěře v digitální ekonomiku. Nepodléhá žádné obecné povinnosti dohledu nad uloženým obsahem. Jeho odpovědnost nelze za tento obsah založit, pokud o jeho protiprávní povaze neměl skutečnou vědomost nebo pokud po získání této vědomosti neprodleně jednal za účelem jeho odstranění nebo znepřístupnění.

6.2. Kontaktní místo. Orgány členských států, Evropská komise a uživatelé Služeb mohou POSKYTOVATELE kontaktovat na adrese abuse@haisoft.net, ve francouzštině nebo angličtině.

6.3. Oznamování protiprávního obsahu. Každá osoba může oznámit obsah, který považuje za protiprávní, na adrese uvedené v článku 6.2. Oznámení uvede důvody, proč je obsah považován za protiprávní, jeho přesnou elektronickou adresu (URL), jméno a e-mailovou adresu jeho autora, s výjimkou případů stanovených zákonem, jakož i prohlášení o dobré víře. POSKYTOVATEL potvrdí přijetí oznámení, vyřídí je s náležitou péčí a informuje jeho autora o přijatém rozhodnutí.

6.4. Opatření a informování ZÁKAZNÍKA. V případě zjevně protiprávního obsahu nebo porušení článku 7 může POSKYTOVATEL dotčený obsah odstranit nebo zablokovat, nebo pozastavit celou Službu či její část. ZÁKAZNÍKA o tom informuje nejpozději v okamžiku, kdy opatření nabude účinku, s uvedením zjištěných skutečností, právního nebo smluvního základu rozhodnutí a způsobů jeho napadení, pokud to nezakazuje orgán veřejné moci. ZÁKAZNÍK může rozhodnutí napadnout prostřednictvím Ticketu; rozhodnutí je znovu posouzeno jinou osobou, než byl jeho autor. Rozhodnutí přijímají zaměstnanci POSKYTOVATELE bez použití automatizovaných moderačních nástrojů.

6.5. Oznamování orgánům a uchovávání. POSKYTOVATEL informuje příslušné orgány o jakémkoli podezření na trestný čin ohrožující život nebo bezpečnost osob. Uchovává údaje umožňující identifikaci osob, které přispěly k vytvoření hostovaného obsahu, za podmínek a po dobu stanovenou právními předpisy.

Článek 7 - Povinnosti ZÁKAZNÍKA

7.1. ZÁKAZNÍK musí POSKYTOVATELI poskytnout veškeré informace nezbytné k plnění jeho služeb. Musí zajistit, aby poskytnuté kontaktní údaje byly úplné a přesné. Při registraci doménových jmen ZÁKAZNÍK potvrzuje, že ověřil registrační podmínky a ujistil se, že držitel může doménové jméno získat.

7.2. Používání služeb poskytovaných POSKYTOVATELEM musí být v souladu se všemi platnými zákony a předpisy, včetně, nikoli však pouze, zákonů a předpisů týkajících se duševního vlastnictví, ochrany osobních údajů, ochrany nezletilých, přeshraničních toků dat a veřejných svobod, jak jsou vymezeny ve Francii a v Evropské unii, zejména GDPR (RGPD).

7.3. ZÁKAZNÍK musí jako provozovatel webových stránek na nich zobrazit povinné právní údaje vymezené francouzským právem. Tato ustanovení se mohou lišit podle typu webových stránek a typu osoby (fyzická nebo právnická), která webové stránky provozuje. ZÁKAZNÍK může požádat POSKYTOVATELE o radu, jaká ustanovení se mohou týkat jeho webových stránek.

7.4. ZÁKAZNÍK musí zaplatit cenu služeb poskytnutých POSKYTOVATELEM, jakož i cenu jakékoli doplňkové nebo dodatečné služby, kterou by mohl v průběhu plnění této smlouvy požadovat, v souladu s podmínkami této smlouvy a jejích příloh.

7.5. Je na ZÁKAZNÍKOVI, aby přijal všechna vhodná opatření k ochraně integrity, dostupnosti a důvěrnosti svých vlastních dat, s výhradou závazků převzatých POSKYTOVATELEM v rámci objednaných Služeb zálohování, bezpečnosti nebo správy IT.

7.6. Pokud objednaná Služba nezahrnuje správu IT (infogérance) dotčených systémů, zavazuje se ZÁKAZNÍK pravidelně provádět nezbytné aktualizace svých počítačů a svých webových stránek tak, aby bezpečnostní aktualizace byly prováděny alespoň měsíčně. Pokud Služba zahrnuje správu IT (spravované servery, balíčky údržby), aktualizace operačního systému a základního softwaru nainstalovaného POSKYTOVATELEM provádí POSKYTOVATEL za podmínek Služby; aktualizace aplikací, CMS, rozšíření a obsahu nainstalovaných ZÁKAZNÍKEM zůstávají na jeho účet, nestanoví-li Nabídka jinak. ZÁKAZNÍK může POSKYTOVATELE požádat o provedení těchto aktualizací a POSKYTOVATEL může toto plnění poskytnout na základě Nabídky.

7.7. ZÁKAZNÍK má povinnost chránit osoby, o které pečuje, před jakoukoli újmou, kterou by mohla způsobit návštěva stránek, které mohou obsahovat porušení veřejného pořádku nebo dobrých mravů. ZÁKAZNÍK a koncový uživatel se zavazují zajistit, aby jakékoli používání služeb poskytovaných POSKYTOVATELEM nezletilou osobou probíhalo pod jejich dohledem.

7.8. ZÁKAZNÍK se zavazuje nepoužívat služby k pirátství, k průnikům do informačních systémů nebo k „hackingu“, ani k jakémukoli jinému jednání občanskoprávně či trestněprávně postižitelnému a/nebo způsobilému způsobit škodu jiným.

7.9. ZÁKAZNÍKOVI je zakázáno používat e-mailové a hostingové Služby k odesílání nevyžádaných elektronických sdělení. ZÁKAZNÍK dodržuje za všech okolností Zásady přijatelného používání HaiSoft. Své přístupové údaje uchovává v důvěrnosti a bez prodlení prostřednictvím Ticketu informuje POSKYTOVATELE o jejich ztrátě nebo kompromitaci.

Článek 8 - Ochrana osobních údajů

8.1. Údaje ZÁKAZNÍKA. POSKYTOVATEL je odpovědný za zpracování osobních údajů nezbytné pro správu obchodního vztahu (účet, objednávky, fakturace, podpora). Tato zpracování jsou popsána v zásadách ochrany osobních údajů webu haisoft.fr.

8.2. Zpracování pro třetí stranu. U osobních údajů, které ZÁKAZNÍK hostuje, ukládá nebo nechává zpracovávat prostřednictvím Služeb, je ZÁKAZNÍK správcem a POSKYTOVATEL jedná jako zpracovatel ve smyslu článku 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR), za podmínek Smlouvy o zpracování osobních údajů (DPA), která je součástí smlouvy a pokud jde o osobní údaje, má přednost před těmito podmínkami. Zpracování se týká údajů, které ZÁKAZNÍK svěří, po dobu trvání smlouvy a pouze za účelem poskytování Služeb. POSKYTOVATEL se v této souvislosti zavazuje:

1. zpracovávat údaje pouze na základě zdokumentovaných pokynů ZÁKAZNÍKA, jimiž jsou tyto podmínky, Nabídka a Tickety, a informovat jej, pokud se mu některý pokyn jeví jako porušující právní předpisy;
2. zajistit, aby osoby oprávněné zpracovávat údaje byly vázány povinností mlčenlivosti;
3. provádět technická a organizační bezpečnostní opatření stanovená v článku 32 GDPR, popsaná na stránce „Naše datová centra“ a v SLA;
4. využít dalšího zpracovatele pouze poté, co o tom informuje ZÁKAZNÍKA, který může z oprávněného důvodu vznést námitku, a uložit tomuto zpracovateli stejné povinnosti; ke dni vydání těchto podmínek POSKYTOVATEL žádného dalšího zpracovatele nevyužívá; pokud by jej začal využívat, jejich seznam bude ZÁKAZNÍKOVI k dispozici;
5. pomáhat ZÁKAZNÍKOVI, pokud je to možné, při vyřizování žádostí o výkon práv subjektů údajů a při plnění jeho povinností v oblasti bezpečnosti, oznamování a posouzení vlivu na ochranu osobních údajů;
6. oznámit ZÁKAZNÍKOVI jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu a nejpozději 48 hodin poté, co se o něm dozvěděl;
7. po skončení smlouvy vrátit nebo vymazat údaje podle volby ZÁKAZNÍKA za podmínek článku 12;
8. poskytnout ZÁKAZNÍKOVI informace nezbytné k prokázání souladu s těmito povinnostmi a umožnit provedení auditů, nejvýše jednou ročně, s předchozím upozorněním třicet (30) dnů předem a na náklady ZÁKAZNÍKA.

8.3. Umístění. Údaje jsou hostovány v datových centrech nacházejících se výhradně ve Francii. K žádnému předání mimo Evropský hospodářský prostor nedochází bez záruk stanovených GDPR.

8.4. ZÁKAZNÍK ručí za zákonnost zpracování, která provádí prostřednictvím Služeb, zejména za informování dotčených osob a existenci právního základu.

Článek 9 - Vlastnictví

ZÁKAZNÍK zůstává vlastníkem prvků nacházejících se na jeho webových stránkách, jako jsou texty, zvuky, obrázky a videosekvence, v jakémkoli formátu, jakož i softwaru, aplikací, nástrojů a databází, které sám vytvořil nebo k nimž má práva.

POSKYTOVATEL zůstává vlastníkem hardwaru prodaného ZÁKAZNÍKOVI až do úplného zaplacení částek odpovídajících prodeji dotčeného hardwaru. Hardware poskytnutý POSKYTOVATELEM bez prodeje zůstává majetkem POSKYTOVATELE; ZÁKAZNÍK se zavazuje vrátit jej na své náklady do patnácti (15) dnů po skončení servisní smlouvy, pro kterou byl poskytnut.

Článek 10 - Důvěrnost

Strany se zavazují považovat za důvěrné, po dobu trvání této smlouvy i po jejím skončení, podmínky dohody, jakož i veškeré obchodní, finanční, technické nebo jiné informace získané v rámci jejího plnění.

Strany se zvláště zavazují nesdělovat žádné výše vymezené důvěrné informace jiným osobám než svým zaměstnancům.

Pokud jde o jejich zaměstnance, strany se zavazují získat dohody o mlčenlivosti týkající se výše vymezených důvěrných informací od těch členů personálu, kteří by se o nich dozvěděli nebo mohli dozvědět při výkonu svých funkcí nebo jakýmkoli jiným způsobem.

Článek 11 - Předčasné ukončení - Pozastavení plnění

Pokud ZÁKAZNÍK nedodrží některou z povinností stanovených v článku 7, ať vlastní vinou či nedbalostí nebo vinou či nedbalostí svých zaměstnanců, zmocněnců, dodavatelů či subdodavatelů, může POSKYTOVATEL tuto smlouvu vypovědět patnáct (15) dnů po marném uplynutí výzvy k ukončení porušování, zaslané e-mailem nebo doporučeným dopisem s doručenkou.

POSKYTOVATEL může rovněž, pokud se domnívá, že porušení nejsou dostatečně závažná k odůvodnění předčasného ukončení smlouvy, pozastavit hostingové plnění a/nebo jakékoli související plnění, dokud ZÁKAZNÍK nenapraví nebo neukončí zjištěné porušení. Pozastavení předchází informování ZÁKAZNÍKA e-mailem, s výjimkou naléhavosti odůvodňující okamžité pozastavení (ohrožení bezpečnosti infrastruktur, probíhající útok, zjevně protiprávní obsah). Skončí, jakmile porušování ustalo.

V případě nezaplacení faktury v den splatnosti může POSKYTOVATEL po upomínce, která zůstala osm (8) dnů bez účinku, pozastavit dotčené Služby až do úplného zaplacení. POSKYTOVATEL nenese odpovědnost za důsledky pozastavení nebo ukončení provedeného v souladu s tímto článkem.

Článek 12 - Zálohování - Vrácení dat (reverzibilita)

ZÁKAZNÍK musí pravidelně pořizovat kopii dat (soubory, databáze atd.) nacházejících se na serverech POSKYTOVATELE, aby je mohl znovu použít v případě poruchy nebo na konci smlouvy.

POSKYTOVATEL nemůže nést odpovědnost za neexistenci zálohy a její důsledky, zejména v případě trvalé nedostupnosti služby, která neumožňuje po obnovení provozu znovu zpřístupnit data online, pokud si ZÁKAZNÍK neobjednal Službu zálohování pokrývající dotčená data. Je-li taková Služba objednána, je POSKYTOVATEL povinen provádět zálohy a obnovovat je za podmínek četnosti, doby uchovávání a lhůty obnovy popsaných v prezentaci Služby, v Nabídce nebo v SLA.

V případě hostingových služeb provádí POSKYTOVATEL podle objednané služby určité typy záloh. Tyto zálohy však ZÁKAZNÍKA nezbavují povinnosti mít pravidelně aktualizovanou kopii svých dat, aby na vlastní odpovědnost vypracoval Plán kontinuity činností a Plán obnovy činností pro případ škodné události, která nastane na straně POSKYTOVATELE nebo na straně ZÁKAZNÍKA.

Vrácení dat (reverzibilita). Na konci smlouvy, z jakéhokoli důvodu, má ZÁKAZNÍK lhůtu šedesáti (60) dnů k získání svých dat pomocí nástrojů, které má k dispozici, nebo na základě Nabídky s pomocí POSKYTOVATELE. POSKYTOVATEL informuje ZÁKAZNÍKA e-mailem před uplynutím této lhůty. Data jsou poté trvale vymazána, včetně záloh po uplynutí jejich uchovávacího cyklu.

Článek 13 - Výměna elektronických zpráv - Zpřístupnění faktur

Strany nebo jejich zástupci mohou pro účely této smlouvy komunikovat mezi sebou elektronickou cestou, zejména prostřednictvím sítě internet.

V takovém případě musí strany zavést bezpečnostní postupy a technická opatření umožňující zaručit integritu a dostupnost systémů, jakož i integritu, dostupnost a důvěrnost přenášených dat, zejména prostřednictvím sítě internet.

POSKYTOVATEL poskytuje systém Ticketů zaručující bezpečnost výměn, jakož i časové označení zpráv umožňující autentizaci výměn. Veškerá komunikace týkající se služeb poskytovaných POSKYTOVATELEM (včetně obchodní, finanční, technické nebo týkající se ukončení či obnovení služeb) musí využívat tento systém, dostupný prostřednictvím odkazu na webových stránkách POSKYTOVATELE. Výjimečně může Spotřebitel vypovědět svou smlouvu pomocí funkce online výpovědi stanovené v článku 16.4 a každý ZÁKAZNÍK může zaslat výzvu nebo reklamaci doporučeným dopisem s doručenkou na sídlo POSKYTOVATELE.

POSKYTOVATEL zpřístupňuje ZÁKAZNÍKOVI faktury odpovídající poskytnutým plněním v elektronické podobě v Zákaznické zóně a zasílá mu je e-mailem při jejich zpřístupnění. ZÁKAZNÍK si může faktury vytisknout sám podle svých potřeb. Pro Profesionální zákazníky povinné k DPH a usazené ve Francii jsou faktury vystavovány a předávány v elektronické podobě prostřednictvím schválené platformy v souladu se zákonným harmonogramem zavádění elektronické fakturace; ZÁKAZNÍK sdělí POSKYTOVATELI své číslo SIREN a nezbytné fakturační údaje. Faktury určené veřejným subjektům jsou ukládány na platformě Chorus Pro.

Článek 14 - Vzájemná nezávislost

Strany zůstávají nezávislými profesionály a jsou vázány pouze z titulu a za podmínek této smlouvy.

Ustanovení této smlouvy nelze nikterak vykládat jako zakládající jakoukoli společnost mezi stranami, ani jakékoli zmocnění, ani jakoukoli podřízenost, ani jakoukoli solidaritu.

Článek 15 - Finanční podmínky

15.1. Ceny služeb

Ceny jsou paušální a závisejí na zvolené variantě a Službě. Jsou to ceny uvedené na webových stránkách nebo v Nabídce v okamžiku objednání.

Ceny se mohou měnit podle různých parametrů, zejména, nikoli však výlučně, podle měnových kurzů a cen licencí stanovených vydavateli používaného softwaru. Mohou být změněny POSKYTOVATELEM, který o tom musí informovat ZÁKAZNÍKA e-mailem nejméně třicet (30) dnů před datem obnovení nebo fakturační splatnosti, na kterou se zvýšení vztahuje; v praxi je upozornění na obnovení zasíláno 10. a 25. dne každého měsíce pro splatnosti v následujících šedesáti (60) dnech. Toto upozornění se vztahuje na všechny Služby, včetně ročních variant e-mailingové služby SG Autorépondeur a MailJump. ZÁKAZNÍK se pak může rozhodnout, zda obnovení provede, či nikoli, za podmínek článku 16. Odchylně od výpovědní lhůty stanovené v článku 16.4 může ZÁKAZNÍK, který novou tarifikaci odmítá, vypovědět bez poplatků, prostřednictvím Ticketu nebo vypnutím automatického obnovení ve své Zákaznické zóně, až do dne předcházejícího splatnosti.

Ceny jsou uvedeny bez daně a jsou splatné v eurech, předem, za roční nebo měsíční období. Ceny prezentované Spotřebitelům jsou zobrazeny včetně všech daní (včetně DPH), a to i na webech sg-autorepondeur.com a mailjump.fr.

ZÁKAZNÍK nacházející se mimo metropolitní Francii je vyzván, aby se informoval o dovozních clech nebo daních, které mohou být použitelné, a nese odpovědnost za jejich přiznání a zaplacení.

15.2. Placení DPH

POSKYTOVATEL fakturuje DPH platnou ve Francii za všechny prodeje uskutečněné zákazníkům s bydlištěm ve Francii, fyzickým osobám i společnostem. Tato DPH je odváděna přímo francouzské daňové správě, u které je POSKYTOVATEL registrován pod číslem FR57 451475651.

POSKYTOVATEL fakturuje DPH platnou v Belgii za všechny prodeje uskutečněné zákazníkům s bydlištěm v Belgii, fyzickým osobám i společnostem. Tato DPH je odváděna přímo belgické daňové správě, u které je POSKYTOVATEL registrován pod číslem BE 0763 449 782.

POSKYTOVATEL fakturuje DPH platnou ve Spojeném království za všechny prodeje uskutečněné zákazníkům s bydlištěm ve Spojeném království, fyzickým osobám i společnostem. Tato DPH je odváděna přímo britské daňové správě, u které je POSKYTOVATEL registrován pod číslem GB 375 3810 83.

POSKYTOVATEL fakturuje fyzickým osobám s bydlištěm v jiné zemi Evropské unie DPH ve sazbě platné v zemi jejich bydliště. Tato DPH je odváděna dotčené zemi prostřednictvím jednotného kontaktního místa pro DPH Evropské unie (OSS). ZÁKAZNÍK, společnost s bydlištěm v zemi Evropské unie jiné než Francie a Belgie, se zavazuje provést nezbytné kroky k odvedení DPH ze služeb ve své zemi od okamžiku zpřístupnění faktury POSKYTOVATELEM (samovyměření, autoliquidation). Za tímto účelem sdělí POSKYTOVATELI platné identifikační číslo k DPH pro vnitrounijní plnění; jinak se uplatní francouzská DPH. Pro ZÁKAZNÍKY usazené mimo Evropskou unii a Spojené království se DPH uplatní podle platných pravidel místa plnění.

15.3. Platební podmínky

Částka za plnění je splatná bankovním převodem, inkasem nebo online platební kartou, podle způsobů stanovených v objednávkovém formuláři.

Plnění začínají až po úplném zaplacení nebo podle platebních podmínek uvedených v Nabídce. Nestanoví-li Nabídka jinak, jsou faktury splatné při obdržení. V případě předčasné platby se neposkytuje žádná sleva.

Bankovní poplatky, které POSKYTOVATEL nese kvůli ZÁKAZNÍKOVI, jsou ZÁKAZNÍKOVI přefakturovány. Orientačně činí 20 € bez DPH v případě odmítnutí inkasa a 20 € bez DPH za přijetí mezinárodního převodu, přičemž tyto poplatky se odečítají z přijaté platby. Přefakturovaná částka odpovídá přesné částce účtované bankou.

Pokud musí být platba provedena do banky ZÁKAZNÍKA v důsledku chyby v platbě ZÁKAZNÍKA, dobropisu ve prospěch ZÁKAZNÍKA nebo z jakéhokoli jiného důvodu, účtuje se poplatek 10 € bez DPH na pokrytí nákladů ručního a bankovního zpracování. Tento poplatek se nevztahuje na vrácení plateb v důsledku výkonu práva na odstoupení od smlouvy ani na vrácení plateb vyplývající z chyby POSKYTOVATELE.

Každé zpoždění platby Profesionálního zákazníka vede ke vzniku nároku na úrok z prodlení ve výši 12 % (tato sazba nesmí být nižší než trojnásobek platné zákonné úrokové sazby, tj. 8,25 % ve druhém pololetí 2026) a na paušální náhradu nákladů spojených s vymáháním ve výši 40 (čtyřicet) eur, splatné ze zákona, aniž by byla nutná upomínka. U Spotřebitelů a Neprofesionálů jsou nezaplacené částky úročeny zákonnou úrokovou sazbou použitelnou pro profesionální věřitele (2,75 % ve druhém pololetí 2026, revidovanou každé pololetí) od doručení výzvy.

Článek 16 - Účinnost - Doba trvání - Obnovení - Ukončení

16.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem přijetí platby, tedy dnem účetního oznámení o přijetí převodu nebo oznámení bankovní instituce o online platbě, nebo podle platebních podmínek uvedených v Nabídce přijetím Nabídky podepsané ZÁKAZNÍKEM.

Tato smlouva má počáteční dobu závazku dvanáct (12) měsíců, s výjimkou odlišné doby uvedené v prezentaci Služby nebo v Nabídce a sdělené ZÁKAZNÍKOVI před objednávkou. Po uplynutí tohoto počátečního období smlouva pokračuje na dobu neurčitou a může být kdykoli vypovězena za podmínek článku 16.4. Periodicita fakturace (měsíční, roční či jiná) nemění dobu trvání smlouvy. Výjimku tvoří doménová jména: jsou registrována a obnovována po ročních obdobích za podmínek článku 23.

16.2. Tato smlouva může rovněž skončit výpovědí, pokud některá ze stran poruší kteroukoli ze svých povinností. Výpověď v tomto případě nabývá účinnosti patnáct (15) dnů po obdržení výzvy k nápravě, zaslané e-mailem nebo doporučeným dopisem s doručenkou, ledaže strana v prodlení ukončí zjištěné porušení před uplynutím této lhůty.

16.3. Při každé fakturační splatnosti je Služba obnovena jedním z následujících způsobů:

- pokud ZÁKAZNÍK platí platební kartou nebo inkasem, je obnovení provedeno automaticky v den splatnosti;
- pokud ZÁKAZNÍK platí převodem, je obnovení provedeno až po obdržení platby s platnými referencemi umožňujícími POSKYTOVATELI přiřadit platbu k účtu ZÁKAZNÍKA;
- pokud je ZÁKAZNÍKEM správní orgán a platí na základě správního platebního příkazu (mandat administratif), může být obnovení provedeno po obdržení platné objednávky přijaté před datem obnovení, která přesně uvádí seznam služeb k obnovení.

U Spotřebitelů a Neprofesionálů, jejichž smlouva je mlčky obnovována (doménová jména), je POSKYTOVATEL písemně informuje, nejdříve tři měsíce a nejpozději jeden měsíc před koncem období umožňujícího odmítnutí obnovení, o možnosti smlouvu neobnovit. Tato informace je

obsažena v upozornění na obnovení zasílaném 10. a 25. dne každého měsíce pro splatnosti v následujících šedesáti (60) dnech, které uvádí konečné datum, do něhož lze obnovení vypnout. Při absenci této informace může ZÁKAZNÍK smlouvu kdykoli bezplatně ukončit ode dne obnovení. V tom případě jsou mu částky zaplacené předem za období po ukončení vráceny do třiceti (30) dnů od ukončení, po odečtení částek odpovídajících plnění smlouvy do tohoto data.

16.4. ZÁKAZNÍK může kdykoli požádat o ukončení svých služeb. Ukončení nabývá účinnosti k následující splatnosti, pokud je žádost podána alespoň sedm (7) dnů před ní, nebo třicet (30) dnů u dedikovaných a virtuálních serverů vyhrazených Profesionálním zákazníkům. U Služeb na dobu neurčitou se splatností rozumí konec probíhajícího měsíce. Profesionální zákazník, který platí ročně, může smlouvu vypovědět pouze ke dni výročí, nestanoví-li Nabídka jinak. Spotřebitel nebo Neprofesionál, který platí ročně, může smlouvu vypovědět ke konci měsíce; předem zaplacené a nevyužité měsíce jsou mu poté vráceny poměrně, s výjimkou doménových jmen, která se řídí článkem 23.

Ukončení nemůže nabýt účinnosti před koncem počátečního období závazku. Žádost se podává prostřednictvím Ticketu nebo vypnutím volby automatického obnovení na stránce „Obnovení“ Zákaznické zóny, což znamená žádost o ukončení ke dni splatnosti. Spotřebitel nebo Neprofesionál může svou smlouvu vypovědět online ze své Zákaznické zóny pomocí funkce výpovědi stanovené v článku L. 215-1-1 francouzského spotřebitelského zákoníku (Code de la consommation). Může ji rovněž vypovědět doporučeným dopisem. POSKYTOVATEL potvrdí ukončení e-mailem s uvedením data nabytí účinnosti.

Článek 17 - Právo na odstoupení od smlouvy (Spotřebitelé)

17.1. Spotřebitel má lhůtu čtrnácti (14) dnů k výkonu svého práva na odstoupení od smlouvy, aniž by musel své rozhodnutí odůvodňovat nebo nést jiné náklady než ty, které jsou stanoveny níže. Tato lhůta běží ode dne uzavření smlouvy. Toto právo se vztahuje také na Profesionálního zákazníka zaměstnávajícího nejvýše pět zaměstnanců, u smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, jejíž předmět nespadá do oblasti jeho hlavní činnosti.

17.2. Spotřebitel vykoná své právo zasláním, před uplynutím lhůty, formuláře uvedeného v článku 17.6 nebo jakéhokoli jiného jednoznačného prohlášení, přednostně prostřednictvím Ticketu nebo, není-li to možné, e-mailem na adresu commercial@haisoft.net. POSKYTOVATEL potvrdí přijetí bez prodlení.

17.3. Pokud Spotřebitel výslovně požádá, aby plnění Služby začalo před koncem lhůty pro odstoupení, zůstává v případě odstoupení povinen zaplatit částku úměrnou Službě poskytnuté do okamžiku sdělení jeho rozhodnutí.

17.4. Právo na odstoupení od smlouvy nelze vykonat u Služeb plně provedených před koncem lhůty, jejichž plnění začalo po předchozím výslovném souhlasu Spotřebitele a výslovném vzdání se jeho práva na odstoupení, zejména u registrace doménového jména provedené bezprostředně u registru, ani u digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči a jehož plnění začalo za stejných podmínek souhlasu a vzdání se práva.

17.5. POSKYTOVATEL vrátí dlužné částky nejpozději čtrnáct (14) dnů poté, co byl informován o odstoupení, stejným platebním prostředkem, jaký byl použit pro objednávku, a bez poplatků.

17.6. Formulář pro odstoupení od smlouvy (vyplňte a odešlete pouze v případě, že si přejete od smlouvy odstoupit).

K rukám HAISOFT SARL, 7 rue Vieille Levée, 45100 Orléans, e-mailová adresa: commercial@haisoft.net.

Já/my (*) tímto oznamuji/oznamujeme (*), že odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o prodeji zboží (*)/o poskytnutí služeb (*) uvedených níže:

Objednáno dne (*)/obdrženo dne (*):

Jméno spotřebitele (spotřebitelů):

Adresa spotřebitele (spotřebitelů):

Podpis spotřebitele (spotřebitelů) (pouze v případě oznámení tohoto formuláře v listinné podobě):

Datum:

(*) Nehodící se škrtněte.

Článek 18 - Zákonné záruky

18.1. Digitální služby. Spotřebitel požívá po celou dobu poskytování digitálních Služeb (hosting, e-mail, online řešení, e-mailingová služba) zákonné záruky za shodu digitálního obsahu a digitálních služeb stanovené v článcích L. 224-25-12 a následujících francouzského spotřebitelského zákoníku (Code de la consommation). V případě vady shody může požadovat uvedení Služby do souladu nebo, není-li to možné, snížení ceny nebo zrušení smlouvy.

18.2. Hardware. Na hardware prodaný Profesionálním zákazníkům se vztahuje záruka výrobce, kterou POSKYTOVATEL uplatňuje na účet ZÁKAZNÍKA. S výhradou donucujících ustanovení je záruka poskytovaná POSKYTOVATELEM omezena na opravu, výměnu nebo vrácení peněz za vadný hardware.

Článek 19 - Zvláštní podmínky: telekomunikační služby

19.1. Oblast působnosti. Tento článek se vztahuje na Služby telefonie (linky, čísla, ústředna) a přístupu k internetu prostřednictvím optického vlákna (FTTH a FTTO). POSKYTOVATEL je poskytuje jako operátor registrovaný u regulačního úřadu Arcep, s využitím sítí infrastrukturních operátorů. Tyto Služby jsou vyhrazeny Profesionálním zákazníkům.

19.2. Způsobilost a zprovoznění. Objednání je podmíněno technickou způsobilostí místa ZÁKAZNÍKA. Lhůty pro zprovoznění jsou orientační; závisejí zejména na infrastrukturních operátorech. Případné práce nezbytné v prostorách ZÁKAZNÍKA (kabeláž, vrtání, povolení společenství vlastníků nebo pronajímatele) jdou na jeho účet.

19.3. Zařízení. Router a poskytnutá zařízení zůstávají majetkem POSKYTOVATELE za podmínek článku 9. Nebudou-li vrácena v předepsané lhůtě, jsou fakturována v hodnotě uvedené v Nabídce.

19.4. Kvalita služby. Uvedené rychlosti jsou teoretické maximální rychlosti. Záruka doby zásahu (GTI) a případně doby obnovení (GTR), jakož i dohled, se uplatňují za podmínek SLA nebo Nabídky.

19.5. Telefonie. ZÁKAZNÍK si může ponechat svá čísla (příchozí přenositelnost) a převést je k jinému operátorovi (odchozí přenositelnost), přičemž ta znamená ukončení dotčené Služby ke dni přenesení. Hovory na tísňová čísla jsou směrovány bezplatně; ZÁKAZNÍK deklaruje adresu používání každé linky, přičemž lokalizace volajícího může být nepřesná v případě mobilního

používání. ZÁKAZNÍK odpovídá za bezpečnost svých telefonních zařízení a přístupových údajů; podvodná spojení uskutečněná z nich mu jsou fakturována, s výjimkou zavinění POSKYTOVATELE.

Článek 20 - Zvláštní podmínky: správa IT (infogérance) a údržba informačního vybavení

20.1. Obsah. Správa IT zahrnutá se servery a balíčky údržby (4, 8 nebo 12 hodin měsíčně) pokrývají, podle objednané Služby, podporu uživatelů, instalaci a odstraňování závad softwaru i hardwaru, dohled, aktualizace, síťová zařízení, služby Microsoft, telefonii, optické vlákno a poradenství. Přesný obsah Služby, lhůty pro zásah a finanční podmínky (cestovné, nevyčerpané hodiny, překročení) jsou stanoveny zvláštními podmínkami nabídky uvedenými v Nabídce, které mají přednost před tímto článkem.

20.2. Počítání času. Doba zásahu se počítá po úsecích patnácti (15) minut. Zásahy se provádějí na dálku, kdykoli je to možné. Výjezdy na místo jsou fakturovány podle podmínek nabídky uvedených v Nabídce.

20.3. Nevyčerpané hodiny a překročení. Případné převedení nevyčerpaných hodin a fakturace hodin přesahujících paušál se řídí podmínkami nabídky uvedenými v Nabídce.

20.4. Vyloučení. Nestanoví-li Nabídka jinak, nejsou zahrnuty: hardware, součásti a licence; projekty (migrace, nasazení, přepracování), prováděné na základě Nabídky; zásahy v důsledku nesprávného používání, zásahu neoprávněné třetí osoby nebo škodné události.

20.5. Součinnost ZÁKAZNÍKA. ZÁKAZNÍK určí kontaktní osobu, umožní přístup do svých prostor a k nezbytným administrátorským přístupům a informuje POSKYTOVATELE o každé změně svého informačního systému. POSKYTOVATEL není povinen udržovat software nebo hardware, které již nejsou podporovány jejich vydavatelem nebo výrobcem.

Článek 21 - Zvláštní podmínky: licence a software třetích stran

21.1. POSKYTOVATEL poskytuje licence a služby vydávané třetími stranami, zejména Microsoft, Zimbra, NextCloud, Synology, vydavateli ochranných řešení a certifikačními autoritami SSL. Jejich používání podléhá podmínkám dotčeného vydavatele (například Microsoft Customer Agreement), které ZÁKAZNÍK přijímá při objednání a zavazuje se dodržovat.

21.2. Některé licence jsou u vydavatele objednávány na pevnou dobu, zejména předplatná Microsoft s ročním závazkem, a nelze je v průběhu období ani vypovědět, ani snížit. Tato doba je ZÁKAZNÍKOVI sdělena před objednávkou; odchylně od článku 16.4 zůstává ZÁKAZNÍK povinen platit cenu až do jejího konce. Zvýšení cen rozhodnutá vydavatelem se promítají za podmínek článku 15.1.

21.3. Vydání certifikátu SSL je podmíněno ověřeními certifikační autority. Jeho doba platnosti je omezena pravidly platnými pro certifikační autority a může být těmito autoritami odvolán.

21.4. POSKYTOVATEL u těchto licencí neposkytuje žádnou jinou záruku než záruku vydavatele, s výhradou zákonných záruk náležejících Spotřebitelům.

Článek 22 - Zvláštní podmínky: prodej hardwaru

22.1. Hardware (NAS Synology, routery, pracovní stanice a periferie) se prodává na základě Nabídky, za ceny a s vlastnostmi v ní uvedenými. Prodává se výhradně Profesionálním zákazníkům.

22.2. Dodání. Lhůta a způsob dodání jsou uvedeny v Nabídce. Lhůta je orientační.

22.3. Přechod rizik. Rizika přecházejí na ZÁKAZNÍKA okamžikem předání hardwaru dopravci.

22.4. Převzetí. ZÁKAZNÍK zkontroluje hardware při převzetí a případné výhrady uplatní u dopravce. Tyto výhrady jsou dopravci potvrzeny doporučeným dopisem do tří (3) dnů od převzetí, s kopií pro POSKYTOVATELE prostřednictvím Ticketu.

22.5. Výhrada vlastnictví stanovená v článku 9 a záruky stanovené v článku 18 se uplatní. Instalace a konfigurace se provádějí na základě Nabídky nebo v rámci balíčku údržby.

Článek 23 - Zvláštní podmínky: doménová jména

23.1. POSKYTOVATEL je zprostředkovatelem registrace doménových jmen. Použijí se podmínky registrů jednotlivých přípon: pro doménová jména .FR podmínky dostupné na webu AFNIC; pro specializované .FR podmínky webu SmallRegistry; pro .EU podmínky webu EURid; pro .BE podmínky webu DNS Belgium; pro .UK podmínky webu Nominet; pro generické přípony (.com, .net, .org atd.) pravidla ICANN a dotčeného registru, včetně práv a odpovědností držitele zveřejněných ICANN; pro jakoukoli jinou příponu pravidla dotčeného registru.

23.2. Doménové jméno je registrováno na jméno ZÁKAZNÍKA nebo držitele, kterého určí a který je jeho jediným držitelem. Identifikační údaje držitele jsou zveřejňovány nebo skrývány podle pravidel dotčeného registru.

23.3. Faktura poskytnutá ZÁKAZNÍKOVI POSKYTOVATELEM je rozhodující pro dobu trvání registrace.

23.4. Obnovení. Doménové jméno je obnovováno po ročních obdobích nebo na dobu zvolenou při registraci. Upozornění na obnovení je zasíláno 10. a 25. dne každého měsíce pro splatnosti v následujících šedesáti (60) dnech. ZÁKAZNÍK může obnovení odmítnout vypnutím automatického obnovení ve své Zákaznické zóně nebo prostřednictvím Ticketu, nejpozději sedm (7) dnů před splatností. Jakmile je doménové jméno obnoveno u registru, není možné žádné vrácení peněz, s výhradou ustanovení článku 16.3 použitelných pro Spotřebitele a Neprofesionály. Při neobnovení a nezaplacení před uplynutím může být jméno pozastaveno a poté ztraceno; jeho obnovení, pokud je stále možné, je fakturováno podle sazebníku registru.

23.5. Transfer. POSKYTOVATEL sdělí ZÁKAZNÍKOVI, na žádost prostřednictvím Ticketu, autorizační kód umožňující transfer doménového jména k jinému registrátorovi, ve lhůtách a pouze s výhradami stanovenými pravidly registru.

23.6. ZÁKAZNÍK je výhradně odpovědný za volbu doménového jména a za případná porušení práv třetích osob. POSKYTOVATEL uplatňuje rozhodnutí vydaná v rámci postupů řešení sporů dotčeného registru (Syreli, UDRP nebo obdobný).

Článek 24 - E-mailingová služba (SG Autorépondeur a MailJump)

24.1 Popis. HaiSoft SARL prodává svou e-mailingovou službu pod dvěma obchodními názvy: SG Autorépondeur (sg-autorepondeur.com) a MailJump (mailjump.fr). Tento článek se vztahuje na oba stejným způsobem. Služba umožňuje Zákazníkovi spravovat seznamy kontaktů, vytvářet registrační formuláře, plánovat autorespondery a odesílat e-mailové kampaně. Podrobnosti o funkcích jednotlivých variant jsou uvedeny na webu příslušného obchodního názvu ke dni uzavření objednávky.

24.2 Přístup. Služba je přístupná od potvrzení registrace nebo platby prostřednictvím osobního identifikátoru a hesla. Zákazník zachovává důvěrnost svých přístupových údajů a bez prodlení hlásí jakékoli neoprávněné použití svého účtu.

24.3 Varianty. Předplatné varianty jsou bez závazku nad rámec zvoleného období (měsíčního nebo ročního) a při splatnosti se automaticky obnovují. Zákazník – soukromá osoba má při prvním placeném předplatném lhůtu 14 dnů pro odstoupení od smlouvy; pokud v této lhůtě požádá o okamžitý přístup ke službě, uhradí část služby poskytnutou do svého odstoupení.

24.4 Pravidla používání. Zákazník dodržuje Zásady přijatelného používání HaiSoft, zejména jejich pravidla odesílání: souhlas příjemců, identifikace odesílatele, odkaz pro odhlášení v každé zprávě, zákaz zakoupených nebo pronajatých seznamů. Zákazník je výhradně odpovědný za obsah svých zpráv a za zákonnost svých seznamů kontaktů.

24.5 Technická omezení. Za účelem zachování doručitelnosti a bezpečnosti služby může HaiSoft:

- stanovit kvóty odesílání a kontaktů na období, uvedené v popisu každé varianty;
- upravit rychlost odesílání kampaní;
- odmítnout import seznamu kontaktů vykazujícího známky protiprávního získání;
- pozastavit kampaň, která za jeden den vyprodukuje více než 5 % neplatných adres nebo neobvyklou míru stížností, a o tom Zákazníka informovat e-mailem.

24.6 Osobní údaje. U seznamů kontaktů a údajů z kampaní je Zákazník správcem a HaiSoft jedná jako zpracovatel, za podmínek Smlouvy o zpracování osobních údajů (DPA), která je přílohou těchto podmínek. HaiSoft tyto údaje nepoužívá k žádnému jinému účelu a neprodává je ani nepronajímá.

24.7 Ukončení služby. Zákazník může své předplatné kdykoli vypovědět ze své zákaznické zóny; výpověď nabývá účinnosti na konci probíhajícího období. V případě neobnovení nebo výpovědi:

- je účet deaktivován a naplánovaná odesílání jsou zastavena;
- může Zákazník svůj účet znovu aktivovat nebo exportovat svá data po dobu **60 dnů**;
- poté jsou údaje účtu vymazány v souladu s DPA.

Bezplatný účet bez přihlášení po dobu 12 měsíců může být vymazán po varování zaslaném e-mailem nejméně 30 dnů předem.

Článek 25 - Přijetí všeobecných podmínek - Budoucí změny

Tyto všeobecné podmínky se považují za přijaté ZÁKAZNÍKEM v plném rozsahu a bez výhrad při objednání, za podmínek stanovených v článku 3.

Výslovně se sjednává, že žádná tolerance ani vzdání se práva ze strany některé ze stran při uplatňování všech nebo části závazků stanovených v této smlouvě, bez ohledu na jejich četnost a trvání, nemůže znamenat změnu této smlouvy ani založit jakékoli právo.

Tato smlouva představuje úplnost závazků existujících mezi stranami a zahrnuje tyto všeobecné podmínky, zvláštní podmínky, SLA, Zásady přijatelného používání, Smlouvu o zpracování osobních údajů (DPA) a případnou podepsanou Nabídku uvádějící technické vlastnosti a cenu plnění. Nahrazuje a ruší jakýkoli předchozí ústní nebo písemný závazek týkající se jejího předmětu.

Každá nová verze tohoto dokumentu je zveřejněna na webových stránkách POSKYTOVATELE a oznámena ZÁKAZNÍKOVI e-mailem nejméně třicet (30) dnů před jejím nabytím účinnosti. ZÁKAZNÍK, který tyto nové všeobecné podmínky odmítá, může svou smlouvu bez poplatků a sankcí vypovědět před tímto datem. Jinak a při každém obnovení objednaných služeb se nové všeobecné podmínky považují za přijaté ZÁKAZNÍKEM. Změny nemohou bez souhlasu Spotřebitele nebo Neprofesionála zasahovat ani do podstatných vlastností Služby, ani do její ceny v průběhu období závazku.

Tyto Všeobecné podmínky služeb jsou součástí servisní smlouvy spolu s následujícími přílohami:

- SLA, použitelné zejména pro zákazníky využívající dedikované nebo virtuální servery, jakož i telekomunikační služby a správu IT;
- zásady ochrany osobních údajů týkající se osobních údajů, uvedené na webu haisoft.fr, doplněné ustanoveními o zpracování pro třetí stranu v článku 8;
- Zásady přijatelného používání;
- Smlouva o zpracování osobních údajů (DPA);
- podrobný ceník, Nabídky a faktury dostupné na webu haisoft.fr a v Zákaznické zóně.

Článek 26 - Postoupení smlouvy - Subdodávky

Jelikož tato smlouva není uzavřena intuitu personae, může POSKYTOVATEL převést všechna nebo část práv a povinností stanovených touto smlouvou na třetí osobu, zejména v případě prodeje obchodního závodu, fúze nebo částečného vkladu aktiv, s výhradou informování ZÁKAZNÍKA. Pokud by postoupení mohlo vést ke zmenšení jeho práv, může Spotřebitel nebo Neprofesionál smlouvu vypovědět bez poplatků.

POSKYTOVATEL může rovněž pověřit třetí osobu plněním všech nebo části svých smluvních povinností. Vůči ZÁKAZNÍKOVI zůstává odpovědný za řádné provedení takto subdodaných plnění.

Článek 27 - Oddělitelnost ustanovení

Neplatnost, zánik účinnosti, nezávaznost nebo nevymahatelnost kteréhokoli ustanovení této smlouvy nezakládá neplatnost, zánik účinnosti, nezávaznost nebo nevymahatelnost ostatních ustanovení, která si zachovávají veškeré účinky.

Strany se však mohou vzájemnou dohodou dohodnout na nahrazení neplatného ustanovení či ustanovení.

Článek 28 - Rozhodné právo - Jazyk smlouvy

Tato smlouva se řídí francouzským právem. Tato volba nezbavuje Spotřebitele s bydlištěm v jiném státě ochrany, kterou mu zajišťují donucující ustanovení práva země jeho bydliště.

V případě vyhotovení této smlouvy ve více jazycích nebo překladu je rozhodující pouze francouzská verze.

Článek 29 - Mediace - Spory

Pro všechny spory nebo rozdíly ve výkladu týkající se plnění nebo ukončení této smlouvy se strany snaží nalézt smírné řešení.

Spotřebitelská mediace. V souladu s články L. 612-1 a násl. francouzského spotřebitelského zákoníku (Code de la consommation): pro každý spotřebitelský spor, který nebyl vyřešen přímo u POSKYTOVATELE, po předchozí písemné reklamaci, se může Spotřebitel bezplatně obrátit na spotřebitelského mediátora, pod nějž POSKYTOVATEL spadá: Société de la Médiation Professionnelle – Médiateur de la consommation, online na webu www.mediateur-consommation-smp.fr, nebo poštou na adrese Alteritae, 5 rue Salvaing, 12000 Rodez.

Soudní příslušnost. V případě neúspěchu jednání strany znovu nabývají plnou volnost a spor je předložen soudům obecné příslušnosti. Pro každý spor mezi obchodníky je výlučně příslušný obchodní soud v Orléans (Tribunal de commerce d’Orléans, 45), a to i v řízení o předběžných opatřeních nebo v případě více žalovaných. Pro ostatní ZÁKAZNÍKY, zejména Spotřebitele, Neprofesionály a svobodná povolání, se použijí pravidla příslušnosti obecného práva.