



Smlouva o poskytování Internetových služeb General Registry

Smluvní strany

Smluvními stranami je společnost General Registry, s.r.o , na straně jedné jako Provozovatel (dále jen Provozovatel) a objednatel služeb na straně druhé (dále jen Zákazník). Smluvní strany jsou blíže specifikovány Všeobecnými smluvními podmínkami provozu služeb General Registry.

Doba trvání Smlouvy

Smlouva o poskytování Internetových služeb General Registry (dále jen Smlouva) se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak nebo speciálními smluvními podmínkami k vybraným službám stanoveno jinak. Délka trvání Smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky volbou délky fakturačního období ze strany Zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání Smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení Smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby.

Uzavření Smlouvy

Smlouva nabývá platnosti uzavřením objednávky (nejčastěji on-line odesláním řádně vyplněné objednávky Provozovateli na jeho Internetových stránkách) nebo okamžikem přijetí (akceptace) řádné a úplné objednávky služby ze strany Zákazníka Provozovatelem a nabývá účinnosti dnem, kdy je na bankovní účet Provozovatele přijata sjednaná a identifikovatelná platba (se správným variabilním symbolem) vyplývající z uskutečněné objednávky Zákazníka. Jestliže je pro zajištění služby provozovatelem nutné, aby Zákazník k objednávce doložil další náležitosti vyplývající ze specifikace jednotlivých služeb nebo aby Zákazník provedl nějaký úkon (například odsouhlasení), nabývá Smlouva účinnosti jedině pokud jsou všechny tyto náležitosti ze strany Zákazníka kumulativně splněny.

Splněním všech náležitostí nabývá tato Smlouva mezi Provozovatelem a Zákazníkem účinnosti se všemi důsledky, které jsou uvedeny v této Smlouvě a s ní souvisejícími dokumenty, a to se všemi dopady a důsledky, které k podobným případům nepsaných smluv nebo na dálku uzavřených smluv předpokládá platný právní řád České republiky. Uzavřením Smlouvy se Provozovatel a Zákazník zavazují k dodržování Smlouvy, Všeobecných smluvních podmínek provozu služeb General Registry, a veškerých



dalších smluvních podmínek, které jsou nedílnou součástí objednávky zvolené služby Provozovatele Zákazníkem.

Související dokumenty

Tato Smlouva a obchodní vztah z ní vyplývající se řídí především Všeobecnými smluvními podmínkami provozu služeb General Registry v aktuálním znění a případnými speciálními smluvními podmínkami pro jednotlivé služby či jejich dodatky nebo písemnými dodatky k této Smlouvě, a dále zejména Obchodním a Občanským zákoníkem České republiky v platném znění se všemi souvisejícími dodatky.

Odstoupení od Smlouvy

Obě smluvní strany mají právo od této Smlouvy kdykoli odstoupit. Důvody pro odstoupení od této Smlouvy jsou uvedeny ve Všeobecných smluvních podmínkách provozu služeb General Registry a v souvisejících dokumentech.

Všeobecné smluvní podmínky provozu služeb General Registry

Následující ujednání jsou všeobecně platnými Všeobecnými smluvními podmínkami provozu služeb General Registry pro využívání všech služeb (dále jen Podmínky), které nabízí Provozovatel svým Zákazníkům, a týkají se veškerých obchodních vztahů mezi Provozovatelem a Zákazníkem vzniklých na základě Smlouvy o poskytování Internetových služeb General Registry.

I. Smluvní strany

I. a) Provozovatel

1. Provozovatelem služby je společnost General Registry.

I. b) Zákazník

1. Zákazníkem společnosti může být jakákoli fyzická osoba způsobilá k právním úkonům nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře řádnou Smlouvu, tedy nejčastěji vyplní objednávku některé z nabízených služeb Provozovatele na Internetových stránkách Provozovatele (www.domainmaster.cz), a následně řádně a úplně vyplněnou objednávku (dále jen Objednávka) odešle prostřednictvím on-line formuláře Provozovateli nebo uzavře Smlouvu o poskytování Internetových služeb General Registry s Provozovatelem jiným způsobem. Tyto Podmínky v aktuálním



znění včetně případných dodatků či rozšíření jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování Internetových služeb General Registry (dále jen Smlouva), která je mezi Zákazníkem a Provozovatelem uzavřena dokončením a odesláním Objednávky služeb ze strany Zákazníka Provozovateli a řádným provedením úhrady (se správným variabilním symbolem) objednaných služeb ze strany Zákazníka na bankovní účet Provozovatele.

2. Dokončením objednávky Zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění se Smlouvou, Podmínkami a všemi podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky Provozovatele. Zákazník i Provozovatel jsou povinni v průběhu trvání Smlouvy dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, těchto Podmínek a dalších podmínek v případě, že jsou součástí zákazníkem objednané služby.

II. Objednávka

1. Uzavřením Smlouvy dává Zákazník najevo svůj souhlas a porozumění s tím, že je povinen do Objednávky a případných dalších formulářů či listin uvádět pouze pravdivé a aktuální údaje o sobě a v případě jejich změny je povinen bez zbytečného odkladu provést nebo řádným způsobem zajistit jejich aktualizaci v databázi Provozovatele. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel není nijak zodpovědný za jakékoli škody finančního, materiálního či duševního charakteru, které Zákazníkovi vzniknou v důsledku uvedení neplatných a/nebo neaktuálních údajů do databáze Provozovatele, a že není oprávněn náhradu jakékoli takto vzniklé škody na Provozovateli vymáhat.

2. Po uzavření Smlouvy a splnění případných dalších náležitostí (například uhrazení služby nebo doručení všech potřebných dokumentů nebo souhlasů) je Zákazníkovi zřízena a zprovozněna objednaná služba a Zákazník zároveň získává svůj unikátní přístup do administračního rozhraní, odkud spravuje své služby a jejich rozsah a taktéž některé kontaktní údaje.

3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není oprávněn uzavírat Smlouvu s Provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu k tomu třetí strana nedala předem písemný souhlas. Zákazník nese plnou zodpovědnost za veškeré objednávky, změny a úpravy, které byly provedeny z jeho administračního rozhraní nebo s použitím jemu přidělených přihlašovacích údajů do této administrace. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany Provozovatele, a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami. V rámci zajištění vyššího stupně bezpečnosti je Zákazník oprávněn sám některé ze svých přístupových údajů měnit dle svého uvážení.



4. Provozovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval objednávku služby nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících záznamů a služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám Provozovatel. Za zneužití těchto údajů ze strany Provozovatele nemůže být považováno jejich zaslání Zákazníkovi na jím uvedený kontaktní e-mail po zřízení služby, ani jejich opětovné zaslání či sdělení Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení požádá a bude dostatečným způsobem ověřena oprávněnost jeho požadavku.

5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu Provozovatel bude na kontaktní e-mail zasílat obchodní sdělení a informace o novinkách ve své nabídce, a zároveň s tím, že Provozovatel může použít informace o Zákazníkovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) pro své marketingové účely. Jedná se především o uvedení Zákazníka v referencích Provozovatele včetně možného výňatku z e-mailové korespondence.

III. Ochrana osobních údajů

Provozovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákony požadované předpoklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.

IV. Provoz

1. Provozovatel zajistí provoz služeb tak, jak vyplývá z jejich specifikace na stránkách General Registry, vždy s nejvyšším úsilím na zajištění jejich maximální dostupnosti a využitelnosti. Provozovatel komunikuje se Zákazníkem především prostřednictvím svých internetových stránek www.domainmaster.cz, www.generalregistry.cz, administračním rozhraním zákazníka a dále pomocí e-mailu či telefonu. Zákazník s Provozovatelem komunikuje prostřednictvím svého administračního rozhraní, běžnou e-mailovou poštou, běžnou listovní poštou, prostřednictvím faxu či telefonu s ohledem na typ zákaznické podpory, kterou Zákazník u své služby využívá. Provozovatel může pro zajištění požadavku Zákazníka zejm. jakéhokoli zásahu do Zákazníkovra uživatelského účtu a/nebo v něm evidovaných služeb, vyžadovat ze strany Zákazníka autorizovaný způsob komunikace nebo zaslání žádosti doporučeným dopisem s úředně ověřeným podpisem Zákazníka. V případě nedodržení nutné autorizace má Provozovatel právo požadavek na změnu odmítnout.

2. Provozovatel si vyhrazuje právo operativně provádět nutné zásahy na své síti a na svém hardwarovém a softwarovém vybavení, jejichž pomocí provoz služeb zajišťuje. Zákazník 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 Provozovatel právo okamžitě



General Registry

a zcela zastavit provoz poskytovaných služeb tak, aby bylo možné bez zbytečného odkladu odstranit příčinu problému. Zároveň má Provozovatel právo v případě takovéto situace informovat Zákazníka o všech skutečnostech až po zajištění bezpečnosti osob a provozu.

3. V případě přerušení nebo nefunkčnosti služby v delším rozsahu, nemá Zákazník nárok na náhradu škod souvisejících s jakýmkoliv výpadkem nebo přerušením provozu poskytovaných služeb, ale má pouze nárok na stanovenou kompenzaci neuskutečněného provozu. Rozsah kompenzace za neuskutečněný provoz je omezen (maximální částka kompenzace je shodná s ročním poplatkem za prodloužení domény), a je určen jako poměrná sleva z provozního poplatku a to v rozsahu, který poměrně odpovídá rozsahu neuskutečněného provozu. Kompenzace může mít po dohodě mezi Provozovatelem a Zákazníkem jinou formu. Na kompenzaci Zákazník nemá nárok, pokud z jeho strany nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré Zákazníkovi poskytované služby Provozovatelem, Smlouva je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, nebo Zákazník písemně prokazatelným způsobem neprovede reklamaci nefunkčnosti služby nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.

4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel nenese žádnou zodpovědnost (a proto neposkytuje kompenzace) za poruchy v provozu služeb, které prokazatelně sám nezpůsobil, zejména poruchy a odstávky:

- způsobené technickým nebo jiným problémem některého subdodavatele,
- jejichž příčinou je vyšší moc.

Provozovatel neručí Zákazníkům ani třetím osobám za žádné ztráty finančního, materiálního nebo jiného charakteru, způsobené nefunkčností nebo přerušením poskytované služby. Služba poskytovaná prostřednictvím sítě Internetu sama o sobě vylučuje (vzhledem k technické podstatě Internetu) možnost jakékoli záruky na vlastní provoz.

V. Změna nabídky

1. 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 dalšího následujícího kalendářního měsíce, přičemž Zákazníkům, kteří mají uhrazenou službu, jsou podmínky služby zachovány po celou dobu již dříve uhrazeného období v původním rozsahu. Provedením platby za službu, která byla Provozovatelem změněna, pro další období, dává Zákazník najevo svůj souhlas s provozem služby dle aktuálně platné nabídky pro tuto službu.



2. Provozovatel má právo kdykoli uplatnit na standardně poskytovanou službu tzv. akční nabídku, a to například poskytnutím nové služby či nové doplňkové služby ke službě stávající za zaváděcí ceny, uplatněním časově omezeného zvýhodnění dané služby např. jejím zlevněním, dále snížením nebo odpuštěním řízovacího poplatku. Služby zřízené v rámci akční nabídky se řídí zveřejněnými podmínkami akční nabídky, a to po dobu určenou Provozovatelem. 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 Zákazníka na službu dle specifikace akční nabídky určuje Provozovatel a tato změna není ze strany Zákazníka jakkoli vymahatelná. Provozovatel si vyhrazuje právo zveřejněné akční nabídky kdykoli změnit, prodloužit či předčasně ukončit bez nároku na náhradu.

3. Provozovatel má právo kdykoli úplně odebrat jakoukoli službu ze své nabídky.

4. Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na stránkách Provozovatele.

VI. Platby

1. Provoz služby je ze strany Provozovatele zajištěn po uzavření Smlouvy se Zákazníkem, a to na období, které Zákazník v Objedávce zvolil. Svůj zájem na prodloužení provozu již existující služby u Provozovatele dává Zákazník najevo tím, že zašle požadavek na prodloužení provozu služby, nebo řádně a včas uhradí výzvu k zaplacení dalšího období, kterou automaticky vygeneruje Provozovatel a to v rozsahu odpovídajícím typu služby včetně veškerých případných doplňkových služeb tak, jak je Zákazník v okamžiku vystavení obnovovací faktury využívá. Splatnost vystavených výzev je dohodnuta na 10 kalendářních dní.

2. O blížícím se datu expirace služby může být Zákazník ze strany provozovatele informován odpovídajícím způsobem s předstihem nejméně třicet dní před datem expirace služby, a to zejména zasláním zprávy na Zákazníkův kontaktní e-mail. Jakmile nedojde k řádné a včasné uhradě 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.

3. Dokončením objednávky jakékoli služby nabízené Provozovatelem vyjadřuje Zákazník svůj zájem na získání a využívání objednané služby, a zároveň porozumění obsahu nabídky na jejímž základě Zákazník objednávku uskutečnil. V případě potřeby může bližší informace ke konkrétní nabídce Zákazník získat především v Častých dotazech Provozovatele, případně dotazem na zákaznickou podporu Provozovatele. Dokončením objednávky vyjadřuje Zákazník také svůj souhlas s cenou,



General Registry

kteřá je na tuto službu uplatňována. Ceny za služby jsou stanoveny na základě ceníku, který je umístěn na internetových stránkách Provozovatele. Na základě dokončené objednávky zašle Provozovatel Zákazníkovi na kontaktní e-mail informace potřebné pro provedení platby za objednanou službu, případně ho o nové pohledávce informuje i dalším vhodným způsobem.

4. 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 má Provozovatel na svém bankovním účtu dispoziční práva k platbě přijaté od Zákazníka.

5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu budou objednané služby zprovozněny až po přijetí sjednané a identifikovatelné platby za službu na účet Provozovatele. Pokud platba za objednané služby nebude na účet Provozovatele připsána do 1 měsíce od data vyfakturování, bude celá objednávka stornována. Pokud se jedná o prodloužení již existující služby, bere Zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že pokud nedojde k včasné a řádné úhradě nové výzvy k platbě (vztahující se na další období), tak po uplynutí uhrazeného období se 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 Provozovatelem.

6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby Poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným symbolem a na správný bankovní účet. Jakýkoli poplatek související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně Zákazníka, nikoli Provozovatele. Jedná se především např. o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu on-line kreditní kartou apod. Pokud Zákazník neprovede platbu řádně, nebude možné přijatou platbu na straně Provozovatele identifikovat a služba bude považována za neuhrazenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky. Přijatá a neidentifikovatelná nebo duplicitní platba je ze strany Provozovatele nevratná a Zákazník má možnost ji vyčerpat pro úhradu jiné služby, kterou u Provozovatele objednal či objedná ve lhůtě dvou měsíců od přijetí takovéto platby na účet Provozovatele. Provozovatel zajišťuje včasné informování Zákazníka o nutném provedení platby, a to doručením oznámení na kontaktní e-mail Zákazníka nebo zobrazením informace k platbě v administračním rozhraní.

7. Platba je považována za uhrazenou, pokud je v řádném termínu připsána na správný účet Provozovatele, pod správným variabilním symbolem a ve správné výši (po odečtení všech poplatků - zejména u plateb ze zahraničí). Po připsání platby ze strany Zákazníka na účet Provozovatele vystaví Provozovatel na uskutečněnou platbu řádný daňový doklad, který Zákazníkovi dodá způsobem, který je v souladu s příslušnými ustanoveními právního řádu. Za dostatečné se pro tyto účely považuje například zaslání prostřednictvím e-mailové pošty nebo zpřístupnění daňového dokladu v administraci 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. Pokud Zákazník nevyužívá nebo nadále nechce využívat zprovozněnou službu v objednaném rozsahu, nemá nárok na jakékoli navrácení dříve uskutečněných plateb, které provedl ve prospěch Provozovatele v souvislosti s takovouto službou.

VII. Obecná ustanovení k registraci a správě domén

1. Na základě řádně vyplněné a odeslané objednávky domény a uhrazení stanoveného poplatku je Zákazníkovi ze strany Provozovatele zajištěna registrace zvoleného doménového jména. Doménové jméno má Zákazník zakoupené do užívání od správce doménového jména, jímž je příslušný registrátor. Prostřednictvím Provozovatele platí Zákazník registrátorovi poplatky z provozu doménového jména. Provozovatel je registrátorem domény, nikoli jejím vlastníkem nebo plátcem.

2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Provozovatel může u některých doménových koncovek vyžadovat od Zákazníka osobní údaje (např. rodné číslo nebo číslo osobního dokladu), bez nichž není možné registraci domény u registrátora provést. Zákazník je rovněž srozuměn s tím, že v případě některých domén musí provést další nutné kroky pro řádné zaregistrování domény, jako např. provést úředně ověřený souhlas s pravidly registrace domén či Provozovateli doručit fotokopii svých osobních dokladů apod.

3. Zákazník bere na vědomí, že možnost registrace jím objednané domény je závislá na včasném provedení sjednané platby a doručení případných dalších dokumentů Provozovateli, a souhlasí s tím, že Provozovatel nenesе žádnou odpovědnost vůči Zákazníkovi v případě, že je zvolené doménové jméno registrováno na jiného zájemce z důvodu rychlejšího splnění všech nutných podmínek pro provedení registrace (zejména zaslání všech potřebných dokumentů, potvrzení všech potřebných souhlasů nebo včasné přijetí řádné platby od Zákazníka na účet Provozovatele). Žádosti o registraci domén jsou vyřizovány chronologicky v pořadí, ve kterém dojde ke splnění všech předpokladů pro řádnou registraci doménového jména (zejména tedy Zákazník dodá dokumenty, potvrdí souhlasy a Provozovatel obdrží platbu).

4. Veškerá další ujednání týkající se registrace a správy doménových jmen jsou obsažena v dokumentu Smluvní podmínky registrace a správy domén u General Registry, který je nedílnou součástí každé objednávky doménového jména.



VIII. Závěr

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 Provozovatelem. Tímto není nijak omezen či snížen nárok na náhradu škod způsobených porušením mlčenlivosti. Veškerá komunikace mezi Provozovatelem a Zákazníkem 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, tedy včetně uskutečněné komunikace, třetím osobám. Povolenu výjimkou je uveřejňování marketingových informací Provozovatelem o svých Zákaznících, které bude může být použito na webových stránkách General Registry 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.
2. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem.
3. Provozovatel může kteroukoli část Smlouvy nebo smluvních podmínek změnit 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 Zákazník najevo svůj jednoznačný souhlas s novým zněním těchto dokumentů a jejich plnou akceptaci při provozu svých služeb.
4. Tyto Smluvní podmínky jsou platné a účinné od 1. července. Tato Smlouva a Podmínky se vztahují na všechny služby poskytované Provozovatelem.