

HARDWARIO CLOUD

Podmínky služby HARDWARIO Cloud

Za jakých podmínek HARDWARIO a.s. poskytuje podnikatelům službu HARDWARIO Cloud na hardwario.cloud, včetně toho, jak si zákazník svá data převezme a přejde k jiné službě.

DOKUMENT: HLN.261009.02-R1 **PLATNÉ OD:** 9. října 2026

OBSAH

1. Strany a rozsah	1
2. Účet a uživatelé	2
3. Služba	2
4. Cena a platby	2
5. Data zákazníka	3
6. Export dat, přechod a ukončení	3
7. Přípustné užití a obsah	4
8. Kontaktní místa	4
9. Pozastavení služby	4
10. Duševní vlastnictví	4
11. Důvěrnost	5
12. Odpovědnost	5
13. Trvání a ukončení smlouvy	5
14. Změny podmínek	5
15. Závěrečná ustanovení	6

1. Strany a rozsah

Poskytovatelem je HARDWARIO a.s. („HARDWARIO“):

Společnost	HARDWARIO a.s.
IČO	04998511
DIČ	CZ04998511
Sídlo	U Jezu 525/4, 460 01 Liberec, Česká republika
Zápis v rejstříku	obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 2864
Kontakt	ask@hardwario.com, www.hardwario.com

1.1. Služba. Tyto podmínky upravují HARDWARIO Cloud, cloudovou službu na <https://hardwario.cloud> a její aplikační rozhraní na <https://api.hardwario.cloud> („služba“). Neupravují jiné služby HARDWARIO, například předchozí platformu na legacy.hardwario.cloud, HARDWARIO Cloud Private nebo služby provozované pro jednoho zákazníka; ty mají vlastní podmínky.

1.2. Jen pro podnikání. Služba se poskytuje jen podnikatelům a organizacím pro jejich podnikatelskou nebo profesní činnost. Kdo zakládá účet nebo přijímá tyto podmínky, potvrzuje, že jedná za organizaci uvedenou v účtu („zákazník“) a je oprávněn ji zavazovat. Spotřebitelům se služba nenabízí.

1.3. Smluvní dokumenty. Smlouvu mezi HARDWARIO a zákazníkem tvoří tyto podmínky, Smlouva o zpracování osobních údajů HLN.261009.03 („smlouva o zpracování“), Smlouva o úrovni služeb HLN.261009.04 („SLA“) a případná objednávka, nabídka nebo individuální smlouva. Individuálně sjednaná smlouva má před těmito podmínkami přednost tam, kde se od nich liší; ve věcech osobních údajů má přednost smlouva o zpracování.

1.4. Uzavření smlouvy. Smlouva je uzavřena, jakmile zákazník přijme tyto podmínky při založení účtu nebo při přihlášení, nebo podepíše objednávku či smlouvu, která na ně odkazuje. HARDWARIO uchovává záznam o přijatém znění a o čase přijetí.

2. Účet a uživatelé

2.1. Účet. Zákazník se registruje s názvem společnosti a uživatelským účtem ověřeným e-mailem nebo účtem Google či Microsoft. Údaje v účtu udržuje aktuální.

2.2. Prostory a uživatelé. Ve službě zákazník organizuje svá zařízení a data do prostorů (Spaces) a zve do nich uživatele s rolemi, které služba nabízí (vlastník, administrátor, uživatel). Za pozvané uživatele, jejich jednání ve službě a utajení jejich přihlašovacích údajů odpovídá zákazník; neoprávněný přístup oznámí HARDWARIO bez zbytečného odkladu.

3. Služba

3.1. Funkce. Služba přijímá, ukládá a zobrazuje data ze zařízení zákazníka, předává je do systémů zákazníka přes API a konektory (webhooky), posílá zařízením zprávy a aktualizace firmwaru a umožňuje vzdálenou správu zařízení, jak popisuje dokumentace na <https://docs.hardwario.com>.

3.2. Vývoj služby. HARDWARIO službu vyvíjí a může měnit její funkce. Změnu, která podstatně omezí funkce, jež zákazník používá, oznámí e-mailem nejméně 30 dnů předem; zákazník může smlouvu vypovědět s účinností před použitím změny. Bezpečnostní opravy a změny vyžadované zákonem se mohou použít ihned.

3.3. Dostupnost a podpora. Dostupnost, plánovanou údržbu, podporu a zálohy upravuje SLA.

4. Cena a platby

4.1. Cena. Zákazník platí měsíční poplatek za každé aktivní zařízení, tedy zařízení, které v kalendářním měsíci poslalo do služby alespoň jednu zprávu, ve výši podle objednávky, nabídky nebo smlouvy. Účet bez aktivních zařízení je zdarma.

4.2. Fakturace. HARDWARIO fakturuje měsíčně zpětně v měně objednávky. Faktury jsou splatné do 30 dnů od data vystavení. Ceny jsou bez DPH, která se připočítává podle právních předpisů.

4.3. Prodlení. Při prodlení s platbou může HARDWARIO účtovat úrok z prodlení v zákonné výši. Je-li faktura po splatnosti déle než 60 dnů, může HARDWARIO po písemné výzvě s dodatečnou lhůtou 14 dnů k zaplacení službu pozastavit. Pozastavení data nemaže a zákazníka nezbavuje povinnosti platit.

4.4. Změna cen. HARDWARIO může ceny změnit s oznámením e-mailem nejméně 60 dnů předem. Zákazník může smlouvu vypovědět s účinností před použitím nových cen.

5. Data zákazníka

5.1. Vlastnictví. Data, která zákazník a jeho zařízení posílají do služby („data zákazníka“), patří zákazníkovi. HARDWARIO je zpracovává jen k poskytování, zabezpečení a podpoře služby podle smlouvy a v případě osobních údajů podle smlouvy o zpracování.

5.2. Doba uchování. Služba uchovává zprávy ze zařízení 12 měsíců, pokud objednávka nebo smlouva neurčí jinou dobu; starší zprávy může HARDWARIO smazat. Služba není archiv: data, která zákazník potřebuje uchovat déle, si exportuje.

5.3. Zálohy. HARDWARIO službu zálohuje jednou týdně a každou zálohu uchovává 4 týdny, v datovém centru ve Frankfurtu nad Mohanem v Německu. Zálohy slouží k obnově služby po poruše; data přijatá po poslední záloze se mohou ztratit.

6. Export dat, přechod a ukončení

6.1. Exportovatelná data. Zákazník může kdykoli exportovat tato data (úplný výčet): zprávy ze zařízení a do zařízení s časovými údaji a metadaty; zařízení s jejich identitou, konfigurací, stavem a údaji o firmwaru; záznamy o aktualizacích firmwaru; štítky (tags); konektory s jejich transformačními funkcemi; proměnné včetně dešifrovacích klíčů; nastavení prostorů; a členy prostorů zákazníka s jejich rolími. Neexportovatelná jsou tato interní data HARDWARIO, protože jsou obchodním tajemstvím HARDWARIO nebo by jejich vydání ohrozilo bezpečnost služby: provozní záznamy, monitorovací a bezpečnostní data a zdrojový kód a interní konfigurace služby.

6.2. Export. Zákazník exportuje data přes API zdokumentované na <https://api.hardwario.cloud/v2/documentation/> a <https://docs.hardwario.com>. Datové struktury, formáty a normy uvádí registr na <https://www.hardwario.com/cs/legal/cloud-data/>, který popisuje i postup přechodu. Na žádost HARDWARIO do 30 dnů bezplatně poskytne úplný export exportovatelných dat ve formátu JSON nebo CSV.

6.3. Přechod. Zákazník může kdykoli požádat o přechod ke službě jiného poskytovatele, o přenos dat do vlastní infrastruktury nebo o výmaz dat, a to výpovědí podle článku 13.2. Po uplynutí výpovědní doby následuje přechodné období 30 dnů, během něhož služba běží dál, HARDWARIO poskytuje přiměřenou součinnost a všechny potřebné informace, udržuje službu a její zabezpečení na sjednané úrovni a informuje zákazníka o známých rizicích pro kontinuitu. Zákazník může přechodné období jednou prodloužit. Není-li lhůta 30 dnů technicky proveditelná, HARDWARIO to zákazníkovi do 14 pracovních dnů oznámí s odůvodněním a navrhne jiné období, nejvýše 7 měsíců.

6.4. Převzetí a výmaz dat. Po přechodném období má zákazník 30 dnů přístup ke službě pro čtení, aby si data převzal. Poté HARDWARIO data zákazníka vymaže do dalších 30 dnů; zálohy se přepíší v rámci jejich čtyřtýdenního cyklu. Na žádost zákazníka HARDWARIO výmaz písemně potvrdí.

6.5. Konec smlouvy. Při přechodu smlouva končí úspěšným dokončením přechodu; požádal-li zákazník o výmaz bez přechodu, končí uplynutím výpovědní doby. HARDWARIO zákazníkovi konec smlouvy potvrdí e-mailem. V obou případech následuje převzetí a výmaz dat podle článku 6.4.

6.6. Bez poplatků za přechod. Za přechod, export ani výmaz dat HARDWARIO nic neúčtuje. Během výpovědní doby a přechodného období se platí běžné poplatky podle článku 4.

6.7. Umístění dat a přístup státních orgánů. Služba běží na serverech společnosti DigitalOcean, LLC v jejím datovém centru ve Frankfurtu nad Mohanem v Německu, v režimu práva Evropské unie a Německa; DigitalOcean, LLC je společnost ze Spojených států amerických. HARDWARIO zpracovává data zákazníka jen v Evropské unii, orgánům veřejné moci státu mimo Evropskou unii je zpřístupní jen tehdy, vyžaduje-li to platný

právní důvod podle práva Evropské unie nebo členského státu, každou žádost přezkoumá z hlediska zákonnosti a před vyhověním o ní zákazníka informuje, ledaže by to zmařilo účel zákonného vyšetřování.

7. Přípustné užití a obsah

7.1. Zakázané užití. Zákazník a jeho uživatelé nesmějí službu používat k ukládání nebo přenosu nezákonného obsahu, k porušování práv jiných, k šíření škodlivého kódu, k neoprávněným útokům na bezpečnost služby či jiných systémů nebo k jejich zkoumání, ani ji zatěžovat tak, že ohrozí její provoz pro ostatní zákazníky. Bezpečnostní výzkum v rozsahu Zásad koordinovaného zveřejňování zranitelností HLN.261009.01 je dovolen.

7.2. Žádný obecný dohled. HARDWARIO data zákazníka nemonitoruje. Jedná na základě příkazů orgánů veřejné moci, oznámení podle článku 7.3 a vlastního zjištění porušení článku 7.1.

7.3. Oznámení nezákonného obsahu. Kdokoli může HARDWARIO oznámit obsah ve službě, který považuje za nezákonný, e-mailem na ask@hardwario.com. V oznámení uvede důvody, přesné umístění obsahu (například prostor nebo zařízení), své jméno a e-mail (to neplatí pro oznámení týkající se sexuálního zneužívání nebo vykořisťování dětí) a prohlášení, že oznámení je podle jeho nejlepšího vědomí přesné a úplné. HARDWARIO potvrdí přijetí, rozhodne pečlivě a nestranně a o rozhodnutí a možnostech nápravy oznamovatele informuje.

7.4. Opatření a odůvodnění. Omezí-li HARDWARIO obsah, pozastaví nebo ukončí službu či účet kvůli nezákonnému obsahu nebo porušení těchto podmínek, rozhoduje o tom člověk, nikoli automatizované prostředky, postupuje přiměřeně a zákazníkovi předá odůvodnění: jaké opatření a v jakém rozsahu přijal, z jakých skutečností vycházel, na jakém právním nebo smluvním základě a jaké má zákazník možnosti nápravy.

7.5. Námitky a náprava. Proti opatření může zákazník podat námitku e-mailem na ask@hardwario.com; HARDWARIO ji bez zbytečného odkladu přezkoumá a zákazníka o výsledku informuje. Zákazník se může obrátit také na soud podle článku 15. Podezření z trestného činu, který ohrožuje život nebo bezpečnost osob, HARDWARIO oznámí příslušným orgánům.

8. Kontaktní místa

Jediným kontaktním místem HARDWARIO pro orgány členských států, Evropskou komisi a Evropský sbor pro digitální služby i pro uživatele služby je ask@hardwario.com, v češtině nebo angličtině. Bezpečnostní zranitelnosti se hlásí na security@hardwario.com.

9. Pozastavení služby

HARDWARIO může službu nebo účet zcela či zčásti pozastavit, je-li to nutné k odvrácení bezpečnostního incidentu, hrozícího porušení článku 7.1 nebo škody jiným zákazníkům, nebo nařídí-li to orgán veřejné moci, a to jen na nezbytně nutnou dobu. Zákazníka informuje předem, je-li to možné, jinak bez zbytečného odkladu.

10. Duševní vlastnictví

10.1. Služba, její software a dokumentace patří HARDWARIO nebo jeho poskytovatelům licencí. Po dobu trvání smlouvy HARDWARIO zákazníkovi poskytuje nevýhradní a nepřevoditelné oprávnění užívat službu pro jeho podnikání v souladu s těmito podmínkami.

10.2. Zákazník HARDWARIO opravňuje užívat data zákazníka jen v rozsahu nezbytném k poskytování, zabezpečení a podpoře služby.

11. Důvěrnost

Každá strana zachovává mlčenlivost o neveřejných obchodních a technických informacích druhé strany a používá je jen pro účely smlouvy, ledaže jejich zpřístupnění vyžaduje zákon. Tato povinnost trvá 3 roky po skončení smlouvy.

12. Odpovědnost

12.1. Omezení. Celková odpovědnost každé strany ze smlouvy je omezena částkou poplatků, které zákazník zaplatil nebo má zaplatit za 12 měsíců před událostí, z níž nárok vznikl. Žádná strana neodpovídá za ušlý zisk ani za nepřímou škodu.

12.2. Výjimky. Omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na životě nebo zdraví, na povinnost zákazníka platit poplatky ani na případy, kdy zákon omezení odpovědnosti nepřipouští.

12.3. SLA. Snížení poplatků podle SLA je jediným finančním nárokem zákazníka při dostupnosti pod sjednanou úrovní; právo vypovědět smlouvu podle SLA tím není dotčeno.

13. Trvání a ukončení smlouvy

13.1. Doba trvání. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

13.2. Výpověď. Zákazník může smlouvu vypovědět s výpovědní dobou jednoho měsíce, HARDWARIO s výpovědní dobou tří měsíců, obojí písemně nebo e-mailem; výpovědní doba začíná dnem následujícím po doručení výpovědi.

13.3. Okamžité ukončení. Každá strana může smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, pokud ji druhá strana podstatně poruší a porušení neodstraní do 30 dnů od písemné výzvy, nebo je-li druhá strana v úpadku. Zákazník může smlouvu ukončit také podle SLA při opakovaně nedodržené dostupnosti.

13.4. Po skončení smlouvy. Pro převzetí a výmaz dat po jakémkoli ukončení platí článek 6. Ustanovení, která mají ze své povahy trvat (platby, důvěrnost, odpovědnost), platí i nadále.

14. Změny podmínek

HARDWARIO může tyto podmínky měnit. Změnu oznámí nejméně 30 dnů před jejím použitím e-mailem vlastníkovému účtu a na <https://www.hardwario.com/cs/legal/>; zákazník může smlouvu vypovědět s účinností před použitím změny. Změna vyžadovaná zákonem nebo výhradně ve prospěch zákazníka se může použít dříve. Každé znění má číslo dokumentu, revizi a datum platnosti; všechna dřívější znění jsou k dispozici na <https://www.hardwario.com/cs/legal/>.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Rozhodné právo a soudy. Smlouva se řídí českým právem. Spory rozhodují soudy příslušné podle sídla HARDWARIO.

15.2. Digitální služby. Kvalitu, aktualizace a změny služby upravují tyto podmínky, SLA a smlouva o zpracování; ustanovení občanského zákoníku o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb se použijí jen tam, kde tyto dokumenty nestanoví jinak.

15.3. Oznámení. Oznámení se činí písemně nebo e-mailem: HARDWARIO na ask@hardwario.com, zákazníkovi na e-mail vlastníka účtu.

15.4. Neplatnost. Je-li některé ustanovení neplatné, zbytek smlouvy zůstává v platnosti a strany neplatné ustanovení nahradí platným s co nejbližším účinkem.