

# Všeobecné smluvní podmínky služeb

## Všeobecné smluvní podmínky služeb

### Základní ustanovení

- Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah mezi Provozovatelem a Zákazníkem

Provozovatel internetových služeb (dále jen „Provozovatel“) je společnost GoodHost s.r.o., IČ: 17902223, DIČ: CZ17902223, se sídlem Hurbanova 1305/11, Krč, 142 00 Praha 4, Česká republika, tel. číslo +420720994311. Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 378463.

1. Zákazníkem se stává fyzická osoba, která je způsobilá k právním úkonům, nebo právnická osoba, která s provozovatelem uzavře smlouvu. K uzavření smlouvy dojde dokončením objednávky na stránkách „GoodHost.cz“ na některou z nabízených služeb provozovatelem a zaplacením částky dle aktuálního ceníku provozovatele, popřípadě zřízením služby, pokud se jedná o službu bezplatnou např. Výhra v soutěži, Akce provozovatele apod. Objednáním služby zákazník vyjadřuje souhlas s těmito VOP. Následně po zaplacení služby zákazníkem je provozovatel povinen zaslat přihlašovací údaje do administrace, která poskytne přístup k nepostradatelným funkcím služby.
2. Zákazník není oprávněn uzavírat smlouvu s provozovatelem jménem třetí třetích stran, jestliže třetí strana nedala zákazníkovi písemný souhlas. O tento písemný souhlas si provozovatel může kdykoliv vyžádat a zákazník je povinen tento písemný souhlas neprodleně předložit, jinak je provozovatel oprávněn službu a uživatelský účet zrušit.
3. Zákazník objednááním služby vyjadřuje svůj souhlas s těmito VOP a všemi ostatními podmínkami související s danou službou. Zákazník a provozovatel jsou povinni v průběhu trvání smlouvy dodržovat všeobecné platné právní předpisy, ustanovení smlouvy a těmito VOP a dalšími podmínkami v případě, že jsou součástí služby, kterou si zákazník objednal.
4. Zákazník s uzavřením smlouvy také prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby a není oprávněn požadovat vrácení s odůvodněním, že mu provedení či funkce dané služby nevyhovuje.

5. Zákazník plně odpovídá za veškeré škody, které způsobil, nebo způsobuje svým nekalým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky provozovali jiným uživatelům služeb a/nebo jiným třetím osobám. Nelze se této odpovědnosti zprostit.
6. V případě že zákazník porušuje právní řád České republiky, nebo tyto VOP, je provozovatel oprávněn pozastavit jeho služby. Při odmítní vyřešení problému, nebo závažném porušení, nebo opakovaném porušení je provozovatel oprávněn službu zrušit a data smazat.
7. Zrušením služby se rozumí její zastavení, ukončení a smazání dat dané služby.
8. Pozastavením se rozumí dočasné znefunkčnění dané služby a zamezit přístupu k dané službě zákazníkovi. Zákazník rovněž nemá při pozastavení přístup k souborům, databázovému serveru a službám, které k dané službě patří. Zákazník má právo si zažádat o přístup k datům serveru, za předpokladu že poskytovatel server již nesmazal. Žádost se může vyřídit za poplatek dle platného ceníku provozovatele.

### **Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Provozovatel je povinen poskytovat zákazníkovi podporu v případě nefunkčnosti serveru, zaviněné problémem na straně poskytovatele.
2. Provozovatel poskytuje podporu ohledně konfigurace serveru pouze v dobré víře a zakoupením serveru nevzniká na ní žádný nárok. Konfigurací serveru se rozumí pomoc s nastavením pluginu, konfiguračním souborem, instalace panelů na VPS a jiné.
3. Provozovatel je povinen poskytnout bezplatnou podporu v případě, že chybu způsobil provozovatel.
4. Pokud zákazník žádá po provozovateli řešení problému, který vyžaduje zásah podpory provozovatele a který byl způsoben chybou na straně zákazníka, nebo nesprávným užíváním služby, může provozovatel po zákazníkovi požadovat úhradu zásahu placené podpory provozovatele dle aktuálního ceníku GoodHost.cz.
5. Provozovatel má právo službu kdykoliv pozastavit, má-li prokazatelné podezření na porušení VOP.
6. Provozovatel má právo dočasně omezit rychlost konektivity (nejčastěji zahraniční) v případě, že je nadměrně vytěžována.
7. Provozovatel má právo požádat o informace ohledně běžících aplikací na serveru.

## **Dostupnost, poruchy a odstávky**

1. Provozovatel zajišťuje bezproblémový chod služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků.
2. Provozovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů a serverů za účelem jejich údržby a aktualizací.
3. Provozovatel je oprávněn neprodleně bez předchozího oznámení zasáhnout do serveru, jestliže daná situace tento úkon vyžaduje.
4. Provozovatel nenes odpovědnost za odstávky a zásahy subdodavatele. Tím se rozumí údržba sítě, serveru a jiných úprav.
5. Poruchou se rozumí chyba v technických, nebo softwarových prostředcích provozovatele, která dočasně omezí funkčnost systému.
6. O poruchách, odstávkách a dalších důležitých změnách provozovatel je povinen informovat na webové stránce "status.goodhost.cz" a/nebo " goodhost.cz " a/nebo Discord serveru hostingu GoodHost.cz.
7. Zákazník nemá nárok na náhradu škody, ušlého zisku či dalších nákladů vzniklých nedostupností služby.
8. V případě podezření na poruchu serveru, nebo služby je zákazník povinen závadu oznámit zaměstnanci hostingu.
9. Provozovatel nenes odpovědnost za ztrátu, nebo poškození dat v důsledku hardwarové poruchy či softwarové poruchy.

## **Vyúčtování a platby**

1. Faktury jsou zákazníkovi vystavovány automaticky a jsou ke stažení v zákaznické sekci.
2. Jestliže zákazník neuhradí výzvu k platbě je poskytovatel oprávněn server pozastavit a následně zrušit, a to i bez předchozího upozornění.
3. Výzva k platbě se považuje za zaplacenou dle splnění následujících podmínek:
  - Platba byla zaslána na správný účet provozovatele,
  - Byla zaplacená přesná částka na účet provozovatele ve správné měně,
  - Při platbě přes bankovní účet je povinné použít variabilní symbol,
  - Platba byla připsána na účet provozovatele,
  - Pokud zákazník platí platební bránou, platba je zpracována platební bránou a připsána na účet provozovatele platební bránou.
4. Zákazník nemá právo na výběr přebytkového kreditu ze svého účtu.

## **Práva a povinnosti zákazníka**

1. Zákazník je povinen na své straně provést veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Pokud k němu dojde, zákazník je za tyto škody odpovědný.
2. Zákazník je povinen zamezit zneužití svých přístupových dat do uživatelské administrace na stránce „GoodHost.cz,“ administrace pro správu herních serverů na stránce „panel.goodhost.cz,“ administrace VPS serverů na stránce „vps.goodhost.cz“ a dedikovaného serveru. Zákazník nese odpovědnost za poduživatele, kterým dal oprávnění přistupovat k serveru. V případě zneužití přihlašovacích údajů zákazníka, nebo oprávněného uživatele, nese odpovědnost za vzniklou škodu zákazník.
3. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o nadměrné přetěžování služby provozovatele a služeb poskytovatelů provozovatele, nebo se pokoušet o narušení naší infrastruktury.
4. Zákazníkovi je zakázáno na serveru spouštět exit-nody a seedboxy (torrent).
5. Zákazník nesmí na serverech spouštět proxy jiných služeb, běžících mimo síť poskytovatele. Provozovatel může udělit výjimku a provoz proxy serveru povolit.
6. Zákazníkovi je zakázáno na službách provozovatele spouštět skript, nebo program na těžbu kryptoměn.
7. Zákazník je povinen dostatečně zabezpečit svůj server tak, aby nemohlo dojít k zneužití.
8. Zákazník nese odpovědnost za aktivitu na svém serveru a v případě podezření na zneužití je povinen oznámit problém poskytovateli služby.
9. Zákazník je povinen poskytovateli služby poskytovat dostatečnou součinnost při řešení problému se serverem.
10. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které jsou v rozporu se zákony České republiky, nebo rozporu s dobrými mravy, rozesílání nevyžádané pošty atd.
11. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které vedou k uvedení naší IP adresy na blacklist.
12. Zákazník je povinen dodržovat závazné právní předpisy České republiky a jednat v rozporu s dobrými mravy, všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
13. Zákazník ručí provozovateli za správnost a úplnost údajů v registraci a objednávkových formulářích, popř. dalších dokumentech. Zákazník je povinen veškeré změny změnit, nebo nahlásit provozovateli. Provozovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené v důsledku uvedení neplatných, či neaktuálních údajů.

14. Zákazník nesmí přeprodávat kredity, či je převádět za účelem zisku v případě, že na hostingu probíhá akce se slevou na kredity, či služby.
15. Zákazník je povinen řešit bezpečnostní hrozby za které je zodpovědný. V případě neřešení problému je poskytovatel oprávněn pozastavit server do doby neurčité bez nároku na vrácení peněz.
16. Zákazník je povinen sledovat aktuální ceník na webu.

### **Pozastavení služby**

1. Provozovatel může pozastavit, zrušit, nebo odmítnout poskytování služeb zákazníkovi, jestliže provozuje nevhodný obsah, nebo aktivitu vystiženou níže:
  - Nesmí na službách provozovat věci s eroticky laděnou tematikou,
  - Ohrožování bezpečnosti, nebo bezpečnosti systémů, či osob,
  - Přetěžování infrastruktury a technických prostředků provozovatele, či jiných stran,
  - Rozesílání nevyžádaných zpráv (spam),
  - Porušení podmínek spolupráce,
  - Věci v rozporu s dobrými mravy – porušování autorských práv, patentových práv, nebo podobných práv,
  - Přímé, nebo nepřímé napadání, poškozování, nebo obtěžování jiných osob,
  - Provozuje na serveru seedbox (torrent),
  - Provozuje na serveru exit-node.
2. Zákazník není oprávněn ukládat, nebo sdílet programy, nebo soubory, jejichž není autorem a nemá k uchování písemný souhlas autora, či vlastníka práv k nim. Provozovatel v případě podezření je oprávněn požádat o písemný souhlas autora, že může se soubory nakládat. Zákazník je povinen tento souhlas dodat provozovateli. V opačném případě je provozovatel oprávněn službu pozastavit a následně zrušit.
3. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou provozovateli, jeho dalším zákazníkům, nebo třetím stranám.
4. Zákazník je povinen uchovávat na herních serverech data k tomu určená. V případě, že zákazník na herním serveru uchová data, která nejsou potřeba k provozování, je provozovatel oprávněn tyto data bez upozornění zrušit, nebo službu pozastavit.
5. Provozovatel je oprávněn zkoumat soubory uložené na serveru v případě, že má pochybnosti o porušení podmínek.
6. Provozovatel je oprávněn v případě potřeby s řádným odůvodněním s okamžitou platností ukončit provoz služeb zákazníka.

7. Provozovatel je oprávněn v případě hrubého porušení zákonů České republiky s okamžitou platností ukončit provoz veškerých služeb zákazníka a zablokování přístupu ke klientské sekci na stránce „GoodHost.cz“ a administraci na stránkách „panel.goodhost.cz“ a „vps.goodhost.cz“ do ukončení vyšetřování Policie České republiky, případně jiného státního orgánu k tomu oprávněnému.

### **Zánik trvání smlouvy**

1. Při ukončení provozování služby nezaniká zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené výzvy k platbě.
2. Minimální doba, po kterou je služba vedena je 1 měsíc.
3. Předčasné ukončení smlouvy je možné s 10% poplatkem za storno.

### **Reklamac**

1. V případě, že zákazník se domnívá, že jeho služba neodpovídá kvalitou nebo cenou toho, co si objednal, nebo vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit u provozovatele přes ticket systém, bez zbytečného odkladu hlášení po zjištění dané vady.
2. Zákazník je povinen reklamaci řádně odůvodnit a dostatečně prokázat danou vadu.
3. Zákazník je povinen při reklamaci poskytnout doklad o poskytnuté službě.
4. Reklamaci provozovatel vyřídí v zákonem stanovené lhůtě.
5. V jiných případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamacie řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

## Přílohy

1. Zákazník potvrzením VOP souhlasí, že si důkladně přečetl níže uvedené přílohy a souhlasí s nimi.

- Zásady se zpracováním osobních údajů

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu. Určeným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je:

*Česká obchodní inspekce*

*Ústřední inspektorát – oddělení ADR*

*Štěpánská 15*

*120 00 Praha 2*