

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Pavel Žižka, Na Veselce 1013, Úpice 542 32, IČ: 72085584, (dále jen poskytovatel, provozovatel, nebo Orelsoft). Je oprávněným poskytovatelem internetových a datových služeb známých jako „Gamehosting“, „Webhosting“, „Voicehosting“, „Filehosting“, „Serverhosting“ (dále jen služby) vymezené ve článku II.
2. Poskytovatel v rámci poskytování těchto služeb vystupuje pod následujícími obchodními jmény: crew.sk, gamehosting.cz, ts3.cz, lowpriceservers.eu, fajneservery.pl, hostuju.eu, levnyvps.cz a případně další.
3. **Zájemce** je fyzická osoba, nebo právnická osoba (dále jen Zájemce), která má zájem využívat služby poskytovatele, ale ještě nesplnila všechny podmínky, aby se mohla stát Zákazníkem.
4. **Zákazník** je fyzická, nebo právnická osoba (dále jen Zákazník), která provedla aktivaci svého Uživatelského účtu v systému, čímž akceptovala tyto Všeobecné obchodní podmínky.
5. **Systém** je internetová stránka poskytovatele, přes kterou probíhá veškerá správa Služeb, je v ní umístěna Objednávka, Ceník a tyto Podmínky.
6. **Všeobecné obchodní podmínky** tvoří tento dokument (dále jen Podmínky) a spolu s ceníkem a objednávkou vymezují smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který vzniká Aktivací (dále jen smluvní vztah).
7. **Aktivace** je podmíněná vyplněním všech potřebných informací v elektronickém formuláři, který je dostupný v Systému a následně odesláním tohoto registračního formuláře. Aktivace je dokončena odesláním registrace do Systému.
8. Aktivací vzniká právní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, na základě kterého se Poskytovatel i Zákazník zavazují řídit těmito Podmínkami a Ceníkem, s ohledem na Zákazníkem objednané Služby.

## II. VYMEZENÍ POJMŮ

1. **Gamehosting** je datová služba, poskytující Zákazníkovi možnost připojit se prostřednictvím internetové sítě k dané aplikaci – hernímu serveru (herní – takový, kterého je cílem poskytnout připojeným uživatelům prostor pro vykonávání činností, kterou jsou pro danou počítačovou hru specifické), který je umístěný a provozovaný na Datových zařízeních poskytovatele, bez možnosti dalšího prodeje.
2. **Voicehosting** je datová služba, poskytující Zákazníkovi možnost připojit se prostřednictvím internetové sítě na danou aplikaci – komunikační server (komunikační – takový, kterého je hlavním cílem zprostředkovat hlasovou komunikaci prostřednictvím internetu), který je umístěný a provozovaný na Datových zařízeních poskytovatele, bez možnosti dalšího prodeje.
3. **Webhosting** je datová služba, která poskytuje Zákazníkovi možnost umístit jeho internetové stránky na Datové zařízení poskytovatele tak, aby daly zobrazit běžnými uživateli internetu. Služba je tvořena FTP prostorem, MySQL databází a určenými webovými aplikacemi, bez možnosti dalšího prodeje.
4. **Filehosting** je datová služba, poskytující Zákazníkovi možnost ukládat své data na Datové zařízení Poskytovatele za účelem, zálohování, nebo dalšího šíření daných dat, bez možnosti dalšího prodeje.
5. **Serverhosting** je datová služba, poskytující Zákazníkovi část, nebo celé Datové zařízení poskytovatele na účely vymezené Zákazníkem, přičemž podmínky používání se řídí dohodou, uvedenou na stránkách Poskytovatele při odeslání objednávky, bez možnosti dalšího prodeje.
6. **Datové zařízení** je specifický výkonný počítač, umístěný v datovém centru, provozovaný 24 hodin denně po celý rok, s časově neomezeným připojením na internetovou síť, vyjma technických komplikací, nebo údržby. Zákazníci se na toto zařízení připojují prostřednictvím internetové sítě a dané datové služby. Zákazník nemá fyzický přístup k Datovému zařízení.
7. **ceník** je sazba Poskytovatele za poskytnuté Služby. Ceny jsou v něm uvedené včetně DPH a pro Zákazníka jsou konečné, pokud se nedohodne jinak. Ceny jsou uvedené v měnové jednotce v závislosti od adresy Systému, který Zákazník zvolil při aktivaci. Ceny jsou uvedené formou ceny za 1 Slot při Službě na 30 dní, vyjma Služeb, u kterých se počet Slotů neuplatňuje. Ceník se nachází v Systému a je volně dostupný.
8. **Adresa Systému** je název, resp. Adresa webové stránky, přes kterou v Systému zákazník Aktivovat uživatelský účet. Dostupné Adresy jsou uvedené ve článku I. bod 2.
9. **Měnová jednotka** je pro jednotlivé Adresy v Systému definována následovně:
  - a) Pokud není uvedené jinak: EUR,
  - b) Gamehosting.cz, ts3.cz, hostuju.eu: CZK
  - c) Fajneservery.pl: PLN
10. **Slot** je číslo, které udává maximální počet uživatelů, kteří se můžou v jednom momentě paralelně připojit na danou službu.

11. **Objednávka** je vyplnění elektronického formuláře v Systému, pomocí kterého se vymezuje cena za Službu a při jeho odeslání se Služba následně aktivuje a zpřístupní Zákazníkovi.
12. **Identifikační údaje** Zákazníka při fyzické osobě jsou: jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště (ulice, číslo domu, PSČ, město, stát), e-mailová adresa. Při právnické osobě to jsou: jméno, příjmení, jméno společnosti, sídlo, e-mailová adresa, IČ, DIČ.
13. **Osobní údaje** jsou údaje definované podle zákona 110/2019 Sb. o ochraně osobních údajů.
14. **Porucha** je stav, kdy Zákazník nemůže plně využívat všechny Služby poskytované Poskytovatelem, určené Objednávkou, výjimkou jsou situace uvedené ve článku II. bodu 13.
15. **Údržba** je stav, kdy zákazník nemůže plně využívat všechny Služby poskytované Poskytovatelem, učené Objednávkou, který je způsobený dopředu ohlášeným, ale i neohlášeným zásahem Poskytovatele do Datového zařízení za účelem vykonání údržby Datového zařízení.
16. **IP adresa** je zkratka od slova internetová protokolární adresa a slouží na identifikaci Datových zařízení v počítačové síti.
17. **Port** je číslo, které slouží na nasměrování uživatele k určité aplikaci na Datovém zařízení.
18. **FTP prostor** je prostor na datovém zařízení, který slouží na ukládání potřebných dat na provoz Služby.
19. **Ticket systém** je způsob kontaktování Poskytovatele prostřednictvím Systému. Na stránce je zřetelně označený a plně funkční.
20. **Zákaznické ID** je číslo, které je pro daného Zákazníka specifické a jedinečné a je mu přiděleno na základě Aktivace.
21. **Uživatelský účet** je virtuální internetový účet Zákazníka, který si může Zájemce bezplatně založit Aktivací v Systému.
22. **Přihlašovací údaje** jsou údaje, prostřednictvím kterých se Zákazník přihlašuje do svého Uživatelského účtu.
23. **Kredity** jsou virtuální peníze, kterými se platí za Služby. Cena kreditu se liší v závislosti od Adresy Systému. 1 Kredit = 1 Měnová jednotka Adresy Systému.

### III. DRUHY SLUŽEB

1. Poskytovatel poskytuje Služby podle Objednávky, Ceníku a Podmínek.
2. Všechny aktuálně poskytované Služby jsou uvedeny v Systému.

### IV. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

1. Zákazník je povinný:
  - a) Používat Službu v souladu se zákony, Podmínkami, Objednávkou a Ceníkem.
  - b) Nahrávat na FTP prostor Služby pouze takové data, které nejsou v rozporu s platnými zákony České republiky, nebo Evropské unie a nejsou v rozporu s Podmínkami, Objednávkou a Ceníkem.
  - c) Mít pravdivě a správně vyplněné Identifikační a Osobní údaje.
  - d) Aktualizovat v Systému všechny změny Identifikačních, nebo Osobních údajů po dobu využívání služeb, nejpozději do sedmi dní.
  - e) Chránit své Přihlašovací údaje před zneužitím, neposkytnout je třetí osobě.
  - f) Nepoužívat jednoduchá hesla ve svých Přihlašovacích údajích.
  - g) Chránit svůj přístup k e-mailové schránce, neposkytnout k ni přístup třetím osobám.
  - h) Bezodkladně nahlásit Poskytovateli jakékoli chyby v Systému.
  - i) Dodržovat všechny body v Podmínkách, Objednávce a Ceníku a současně dodržovat všechny zákony České republiky.
2. Zákazník se zavazuje nezneužít Službu na:
  - a) Jakoukoli nezákonnou činnost s využitím Služby přímo i nepřímo.
  - b) Ukládání, nebo šíření nevhodných dat porušujících zákon, autorská práva, pornografický materiál, nelegálních kopií software a nebezpečných dat (viry, spyware,...) na datových úložištích Poskytovatele.
  - c) Narušovat bezpečnost, nebo funkčnost Systému a Datových zařízení Poskytovatele. Snahu o získání kontroly nad celým Systémem Poskytovatele, jeho částí, nebo snahu o získání kontroly nad Službami jiných Zákazníků. Úpravu podmínek dohodnutých v Objednávce, snahu o poškození Datových zařízení jakýmkoli způsobem.
  - d) Zásílání nevyžádané elektronické pošty (SPAM).
  - e) Šíření počítačových virů, škodlivých aplikací, nebo kódů.
  - f) Nevyužívat Služby k internetových útokům typu DoS, DDoS, Phishing a jiné.
3. Zákazník má právo na:
  - a) Využívání služeb v rozsahu stanoveném Podmínkami, Objednávkou a Ceníkem.
  - b) Bezplatné odstranění Poruch v rámci uhrazeného období Služby, pokud nejsou způsobeny Zákazníkem.
  - c) Náhradu za Poruchy ve formě Kreditů, pokud nejsou způsobeny přičiněním Zákazníka, nebo vyšší mocí (záplavy, války, katastrofy, rozsáhlé výpadky elektřiny, nebo internetové sítě mimo správu Poskytovatele, internetovými útoky třetích osob)
  - d) Přesné a dodatečné informace v případě zájmu.

4. Zákazník nesmí:
- a) Bez vědomí a souhlasu jiného Zákazníka získat přístup k jeho Uživatelskému účtu daného jiného zákazníka, nebo provést jakýkoli zásah do Služeb jiného zákazníka.
  - b) Přenechat, nebo prodat za jakýchkoli podmínek svůj Uživatelský účet třetí osobě.
  - c) Zasahovat do funkčnosti Systému takovým způsobem, který nekoresponduje s jeho účelem.
  - d) Používat vulgarizmy a vystupovat nezpůsobile při kontaktování Poskytovatele, v opačném případě Poskytovatel nemusí reagovat, případně může být možnost kontaktu zablokována.
  - e) Provozovat servery typu HvH (Hacker vs Hacker)

## V. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel je povinen:
- a) Nejpozději sedm dní před vyčerpáním Kreditu vzhledem k aktivovaným Službám upozornit Zákazníka na potřeby tyto Kredity doplnit. Toto ustanovení není platné v případě neočekávaného čerpání kreditu zákazníkem. Upozornění probíhá formou elektronické pošty (emalu) a doručení takové zprávy není garantováno ani vymahatelné.
  - b) Poskytovat službu zákazníkovi v adekvátní kvalitě.
  - c) Starat se o nepřetržitý chod Služby a Datových zařízení s výjimkou Údržby.
  - d) Uvádět na svých internetových stránkách přesné a pravdivé informace o poskytování svých Služeb.
  - e) Rychle vyřizovat žádosti a reklamace Zákazníka.
  - f) Uchovávat Osobní údaje a Identifikační údaje v tajnosti, neposkytnout je třetím osobám, nevyužít tyto údaje k reklamním účelům třetích stran.
  - g) Poskytnout Zákazníkovi po doplnění Kreditu přístup k elektronické formě faktury, která slouží jako daňový doklad.
  - h) Promptně odstraňovat Poruchy.
2. Poskytovatel má právo:
- a) Na finanční odměnu za poskytnutí Služeb
  - b) Na náhradu škody prokazatelně způsobenou Zákazníkem.
  - c) Na zamítnutí Aktivace Zájemci, pokud:
    - 1c) Nebyl registrační formulář korektně vyplněn.
    - 2c) Z jiných důvodů oznámených Zájemci.
  - d) Na dočasné, nebo úplné přerušení poskytování Služeb z důvodu:
    - 1d) Jejich zneužívání
    - 2d) Nedostatku kreditu
    - 3d) Porušování podmínek stanovených v Podmínkách, Ceníku, nebo Objednávce.
    - 4d) Nadměrného zatěžování části hardwaru Datového zařízení Službou.
    - 5d) Nekorektního vyplnění Identifikačních údajů, nebo Osobních údajů.

- 6d) Z jiných důvodů předem oznámených Zájemci, nebo Zákazníkovi.
  - e) Mít zdržení při aktivaci Služby, která je označena, jako Služba v ceně, to znamená Služba, která je zdarma a Zákazník za ni neplatí, toto zdržení musí být však co nejkratší.
  - f) Odstranit, nebo upravit data do Služby nahrané Zákazníkem, které jsou v rozporu s platnými zákony České republiky, Evropské unie, nebo Obchodních podmínek, bez upozornění Zákazníka.
3. Poskytovatel nenes odpovědnost za:
- a) Poruchy způsobené vyšší mocí.
  - b) Poruchy způsobené třetími stranami
  - c) Jakékoli vzniklé škody v souvislosti s poskytováním Služeb.
  - d) Ztrátu přístupu Zákazníka k jeho Uživatelskému účtu.
  - e) Zneužití Uživatelského účtu Zákazníka jeho nedostatečnou ochranou Přihlašovacích údajů.

## **VI. OBJEDNÁVKA A KREDIT**

1. Pro přijetí objednávky je nutné, aby měl Zákazník na svém Uživatelském účtu dostatečný Kredit. Minimální výše Kreditu pro schválení Objednávky Služby je měsíční cena z Ceníku dělena 30 a následně krát 7.
2. Odesláním Objednávky vzniká Zákazníkovi povinnost za Služby platit Kredity a Poskytovateli tuto Službu aktivovat.
3. Všechny služby se platí prostřednictvím Kreditu formou každodenního strhávání poměrné části z celkového stavu Kreditu vzhledem na aktivované Služby. Výše tohoto každodenního poplatku je pro každou Službu uvedená v Ceníku, nebo ji lze získat vydělením měsíční Ceny číslem 30.
4. Službu je možné zrušit nejdříve 7 dní od aktivace. Toto se nevztahuje na nákup internetových domén, které jsou hrazeny vždy na 1 rok předem bez možnosti zrušení.
5. Kredit Zákazníků se doplňuje prostřednictvím úhrad vyjmenovaných v bodě 6. tohoto článku, přičemž Zákazník je při úhradě povinný uvést jako variabilní symbol jeho Zákaznické ID.
6. Cenu za Služby je možné uhradit prostřednictvím možností uvedených v Systému. Tyto platební metody mohou být v čase upravovány v závislosti na technických a obchodních možnostech.
  - a)
7. Při platbách je potřebné uvést buď správné identifikační údaje dle instrukcí u konkrétní platební metody v Systému.

8. V případě vyčerpání Kreditu na Uživatelském účtu zákazníka se všechny služby deaktivují a nastává 7 denní lhůta, po které, pokud nebudou Kredity doplněny, budou všechny Služby Zákazníka odstraněny bez nároku na náhradu.
9. V případě, že Poskytovatel zaeviduje úhradu za Služby bez identifikačních údajů, je nutné, aby daný Zákazník, který úhradu vykonal, odeslal Ticket v Systému Poskytovatele důkazu toho, že tyto uhrazené peníze byly odeslané na jeho Uživatelský účet. V opačném případě propadá částka ve prospěch Poskytovatele.
10. Kredity jsou nevratné s výjimkou podle článku IX. bodu 7.
11. Zákazník smí svoje Kredity převést na jiný Uživatelský účet jen v případě, že:
  - a) Má svůj Uživatelský účet ověřen předložením dokladu totožnosti.
  - b) Tento převod činí platný vlastník Uživatelského účtu.
  - c) Tento převod akceptovali oba Zákazníci.
  - d) Tento převod schválil Poskytovatel.
12. Zákazník může mít své kredity strhnuty v případě, že:
  - a) Tyto Kredity získal jako bonus, tj. bezplatně od Poskytovatele a to jen ve výši tohoto bonusu.
  - b) Ve smyslu článku 3 tohoto bodu.
  - c) Pokud tyto Kredity získal neoprávněně (Chyba při převodu, neoprávněný převod, chyba Systému, a jiné).
  - d) Poplatkem za neaktivitu. V případě, že Zákaznický účet bude neaktivní déle než 365 dní, je Poskytovatel oprávněn účtovat poplatek za neaktivitu účtu ve výši 1€, 25 Kč, 4,5 PLN (dle měny Zákaznického účtu v Systému) za každý následující den. Poplatek může být účtován do maximální výše zůstatkového Kreditu.

## **VII. PROVOZ SLUŽBY**

1. Službu je možné aktivovat jen v případě, že Objednávka byla vyplněná korektně.
2. Pokud to situace dovoluje, v případě dostatku Kreditu se po odeslání Objednávky ihned daná Služba aktivuje.
3. Služba se poskytuje k užívání Zákazníkovi prostřednictvím Systému.
4. Služba se poskytuje k užívání Zákazníkovi plně funkční.
5. Za každý zásah do Služby je po jejím převzetí Zákazníkem odpovědný Zákazník.
6. V případě vyčerpání Kreditu na Uživatelském účtu Zákazníka se Služba deaktivuje podle článku VI. bodu 8.

## **VIII. DATA NA DATOVÉM ZAŘÍZENÍ**

1. Ke Službě, Objednávce a Podmínkám se vážou také všechny data na Datových zařízeních. Tyto data se rozdělují na typy:
  - a) Taková, ke kterým má Zákazník přístup a jsou potřebné k bezproblémové funkčnosti Služby. Tyto data může Zákazník volně upravovat.
  - b) Taková, ke kterým Zákazník přístup nemá. Za tyto data se považují všechny ostatní data, v porovnání s článkem VIII. Bodu 1. a) - na Datových zařízeních. Tato data spravuje výhradně pouze Poskytovatel.
2. Zákazník má právo měnit data pouze takovým způsobem, aby tím neporušil Podmínky, Objednávku, Ceník, nebo nepoškodil data jiných Zákazníků a jiných Služeb.
3. Prvotní data – data, které jsou na Datovém zařízení umístěny dříve, než se prostřednictvím Systému přidělí Zákazníkovi – jsou spravovány Provozovatelem, ten ručí za respektování Podmínek, Objednávky, Ceníku a zákonů České republiky a Evropské unie.
4. Všechny nesprávně upravená data a data jakýmkoli způsobem poškozené Zákazníkem ztrácejí právo na reklamaci.
5. Zákazník nemá právo od Poskytovatele žádat spuštění, nebo úpravu Služby na neoficiální, nebo nelegální verzi. V tomto směru může Poskytovatel postupovat takový požadavek bez náhrady odmítnout.
6. Za všechny nahrané, nebo upravená data nese odpovědnost výhradně Zákazník.

## **IX. SMLUVNÍ PODMÍNKY**

1. Smluvním vztahem se Poskytovatel zavazuje poskytnout Zákazníkovi v rámci Objednávky, Podmínek a Ceníku příslušnou Službu.
2. Smluvní vztah se uzavírá na období neurčité a nabývá platnosti Aktivací Uživatelského účtu Zájemcem, čímž se stává Zákazníkem.
3. Objednávka určuje rozsah a cenu za Službu
4. Smlouva zaniká:
  - a) V případě, že není aktivní žádná Služba a Zákazník se do svého Uživatelského účtu nepřihlásí déle než 30 dní.
  - b) Odstraněním Uživatelského účtu ze Systému.
  - c) Dohodou obou smluvních stran.



5. Smlouva se obnovuje v případě, že zanikla a Zákazník se opětovně přihlásí do svého Uživatelského účtu.
6. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit pokud:
  - a) Zákazník nerespektuje a poručuje ustanovení Podmínek, Objednávky, nebo Ceníku.
  - b) Zákazník nemá dostatek Kreditu na Uživatelském účtu.
7. Poskytovatel může vypovědět smlouvu, jestliže již nemůže nedále poskytovat Služby v plném rozsahu stanoveném v Objednávce z technických důvodů.

## **X.       PODMÍNKY ÚHRADY PLATBY**

1. Zákazník je povinný platit Poskytovateli cenu za poskytování Služby s ohledem na Objednávku a Ceník prostřednictvím Kreditu, pokud není dohodnuto jinak.
2. Částka se považuje za uhrazenou ve chvíli, kdy dojde k jejímu připsání na jeden z bankovních účtů Poskytovatele, nebo na některou z platebních bran dostupných přes Systém.
3. Zákazník může uhradit cenu za Služby způsoby uvedenými ve článku VI. bodu 6.
4. Poskytovatel má právo po uskutečnění platby strhnout z Kreditu částku odpovídající výši poplatku za zpracování poskytovatelem. Tato částka odpovídá výši nákladů, nebo částce stanovená na internetových stránkách Poskytovatele.

## **XI.       REKLAMACE**

1. Zákazník je oprávněn podat reklamaci Poskytovateli v případě, že:
  - a. Cena za Službu je vyšší, než je uvedeno v Ceníku.
  - b. Služba nesplňuje podmínky uvedené v Objednávce a Ceníku, přičemž si je jistý, že tento problém nezpůsobil svými zásahy samotný Zákazník.
  - c. Služba není během zaplaceného období aktivní a plně funkční, přičemž si je jistý, že tento problém nezpůsobil svými zásahy samotný Zákazník svými zásahy do Služby.
  - d. Služba je ve stavu Poruchy více než 24 hodin.
2. Poskytovatel je oprávněn odmítnout reklamaci v případě, že:
  - a) Služba byla upravená Zákazníkem nestandardním způsobem, nebo způsobem porušujícím tyto Podmínky.
  - b) Služba funguje správně a Zákazník není schopný prokázat opak.
  - c) Služba obsahuje data v rozporu s těmito Podmínkami.
  - d) Zákazník odmítá dohodu o částečné odstávce Služby s plnou náhradou.
  - e) Zákazník nemá na Uživatelském účtu dostatek Kreditu pro provoz Služby.

- f) Zákazník podává reklamaci jiným způsobem, než přes ticket v Systému.
  - g) Zákazník odmítá spolupracovat na diagnostikování Poruchy.
3. Zákazník je při podání reklamace povinný uvést, že se jedná o reklamaci jasně identifikovat Službu, kterou reklamuje (IP adresa, ID Služby) a poskytnout přesný a dostatečný popis pro řešení reklamace.
  4. V případě oprávnění reklamace má Poskytovatel povinnost vyřešit technicky problém do sedmi dní s náhradou dvojnásobku dní v plné, nebo částečné nefunkčnosti Služby. Náhrada se provede poskytnutím bezplatných dní dané Služby, pokud není dohodnuto jinak. Pokud se problém nevyřeší do sedmi dní, může Poskytovatel postupovat podle článku IX. bodu 7.

## **XII. PORUCHY**

1. Poruchu nahlašuje Zákazník výhradně jen prostřednictvím způsobů na to určených, umístěných v Systému. Pokud situace neumožňuje využití Systému Poskytovatele, může Zákazník kontaktovat Poskytovatele prostřednictvím elektronické pošty, nebo telefonicky. Při nahlašování je Zákazník povinný uvést svoje Zákaznické ID a IP adresu a Port Služby a dostačující popis Poruchy.
2. Každá Porucha, která nebyla způsobena žádným ze Zákazníků je odstraněna a nahrazena Poskytovatelem do sedmi dní. V případě, že Poskytovatel nemůže Poruchu odstranit, postupuje se podle článku IX. bodu 7.
3. Každá porucha, kterou prokazatelně zavinil Zákazník, může být odstraněna Poskytovatelem s tím rozdílem, že všechny náhrady a ztráty spojené s touto Poruchou hradí Zákazník.
4. V případě Poruchy způsobené prokazatelně na straně Zákazníka se může postupovat následovně:
  - a) Poskytovatel vrátí stav Služby do stejného stavu, v jakém bylo Služba na začátku při odeslání přístupových údajů bez nároku na odškodné.
  - b) V případě, že Zákazník nesouhlasí s postupem v bodě XII. 4.a) tohoto článku, Služba se odstává bez nároku na odškodné.

### **XIII. TECHNICKÁ PODPORA**

1. Zákazník má právo kontaktovat technickou podporu výhradně jen prostřednictvím způsobů na to určených, umístěných na internetových stránkách Poskytovatele. Pokud situace ze strany Poskytovatele nedovoluje použít tyto systémy, může Zákazník kontaktovat podporu prostřednictvím elektronické pošty.
2. Poskytovatel má povinnost poskytnout technickou podporu, pokud to situace dovoluje, a to do dvou pracovních dní od žádosti o podporu Zákazníkem. Tento čas může být v odůvodněných případech prodloužen až na 7 kalendářních dní.
3. Poskytovatel má právo odmítnout poskytnutí technické podpory v případě, že Zákazník žádá o podporu v směru neoficiálních, nelegálních, nebo jinak porušujících Podmínky, Objednávku, Ceník, nebo o podporu za kterou Poskytovatel nijak neručí.
4. Mezi technickou podporu nepatří:
  - a) Úpravy nad míru základních Služeb
  - b) Řešení různých módů, pluginů, nebo nastavení Služeb.
5. Poskytovatel není povinný vykonat modifikaci Služby podle individuálních specifikací Zákazníka.

### **XIV. SANKCE**

1. Poskytovatel má právo omezit Uživateli možnost zasílání ticketů, jestliže:
  - a) Zákazník bude i přes upozornění vytvářet neúměrné množství ticketů (spamovat)
  - b) Zákazník bude i přes upozornění provádět slovní, či jiné útoky na Poskytovatele a jeho pracovníky.
  - c) Bude chování zákazníka v rozporu s platnými zákony ČR a EU.
2. Poskytovatel má právo zcela zablokovat Uživatelský účet bez náhrady, jestliže:
  - a) Bude Zákazník páchat prostřednictvím služeb Poskytovatele trestnou činnost.
  - b) Bude jednání Zákazníka v rozporu s platnými zákony ČR a EU.
  - c) Bude Zákazník i přes předchozí upozornění porušovat tyto smluvní podmínky.
  - d) Bude blokáce, či omezení služeb Poskytovateli nařízeno orgány činnými v trestním řízení.

## XV. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Pokud je zákazník fyzickou osobou jsou Poskytovatelem zpracovávány jeho osobní údaje, jedná se zejména o údaje kontaktní, platební a identifikační ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen jako „GDPR“), které je účinné od 25. 5. 2018.
2. Poskytovatel v pozici správce zpracovává osobní údaje, které mu Zákazník poskytl (jedná-li se o právnickou osobu, tak zaměstnance Zákazníka) a to s ohledem na nezbytnost takového zpracování pro plnění smlouvy a poskytnutí Služby.
3. Poskytnutí uvedených osobních údajů je smluvním požadavkem Poskytovatele. S ohledem na ochranu a obhajobu právních nároků Poskytovatele bude docházet ke zpracování osobních údajů ještě 10 let po ukončení využívání služeb Poskytovatele. Lhůta začíná běžet prvního dne následujícího roku.
4. Poskytovatel nebude předávat osobní údaje žádným dalším subjektům, kromě Zpracovatelů uvedených na webových stránkách poskytovatele, výjimkou jsou povinnosti Poskytovatele stanoveny zvláštním právním předpisem.
5. Poskytovatel může zpracovávat uvedené osobní údaje a také údaje o využívání služeb pro marketingové účely související s poskytováním služeb, na základě svých oprávněných zájmů.
6. Zákazník má v souvislosti se zpracováním jeho osobních údajů právo na:
  - a) Zákazník má právo žádat informace o kategoriích zpracování osobních údajů, jejich účelu, povaze a době zpracovávání.
  - b) Zákazník má právo požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů.
  - c) Zákazník má právo požádat, aby jeho údaje byly opraveny, doplněny, vymazány, případně jejich zpracování omezeno, a to na základě podmínek stanovených relevantními předpisy.
  - d) Zákazník má právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů a vznést stížnost u dozorových úřadů.
  - e) Zákazník má právo být informován v případech, kdy dojde k porušení zabezpečení jeho osobních údajů. A to v případě, že je pravděpodobné, že daný případ bude mít za následek vysoké riziko narušení jeho práv a svobod.
7. Veškerá práva může Zákazník uplatit přes ticket systém ve webové administraci.
8. Při poskytování Služby může ze strany Poskytovatele docházet také ke zpracování osobních údajů Zákazníka z pozice zpracovatele. V tom případě se liší kategorizace zpracovávaných údajů dle využívané Služby Zákazníkem

9. Zpracování osobních údajů Zákazníka bude prováděno zejména formou shromažďování, používání, náhledu, výmazu a zálohování, a to po celou dobu, kdy Zákazník využívá Služeb Poskytovatele.
10. V případě, že Zákazník bude mít při využívání Služeb Poskytovatele přístup k osobním údajům dalších osob, je povinen zajistit jejich adekvátní ochranu dle platné legislativy.
11. Zákazník se Poskytovateli zavazuje, že jestliže se dostane do pozice Správce, nebo Zpracovatele osobních údajů v rámci Služeb využívaných u Poskytovatele, bude plnit všechny povinnosti při ochraně, správě a zpracování osobních údajů dle GDPR a Zákona na ochranu osobních údajů. V případě porušení této povinnosti odpovídá Zákazník Poskytovateli za všechny přímo i nepřímo způsobené škody.

## **XIX. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
2. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
3. Poskytovatel je oprávněn k prodeji zboží a služeb na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

## **XX. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ**

1. Odesláním podnětu na Aktivaci Uživatelského účtu Zájemcem vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem a zaniká dnem odstoupení jednou ze smluvních stran. Obě smluvní strany jsou po dobu trvání smluvního vztahu povinné řídit se těmito Podmínkami, Ceníkem a zákony.

2. Obě smluvní strany prohlašují, že si tyto Podmínky přečetli, že jim rozumí a že je budou po dobu trvání celého smluvního vztahu respektovat a dodržovat.
3. Tyto Podmínky se pro Zákazníka stávají platnými odesláním registračního formuláře a následnou Aktivací.
4. Zákazník je povinný pravidelně kontrolovat změny v těchto Podmínkách a řídit se jimi bezodkladně. Poskytovatel je povinný tyto změny oznamovat, ale není povinen určovat články, nebo body, kterých se změna týká. Po ohlášení změny Podmínek je Poskytovatel i Zákazník povinný se těmito změnami řídit.
5. Zákazník prohlašuje, že je starší 18. let a plně způsobilý k právním úkonům. V opačném případě prohlašuje, že Registraci, Objednávku, a veškeré využívání Služeb činí s vědomím a souhlasem zákonného zástupce. V případě porušení tohoto bodu je odpovědný za všechny případné škody a Poskytovatel má právo bez náhrady okamžitě zrušit jeho Uživatelský účet.
6. Podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele, uvedených ve článku I, bodu 2. Na těchto adresách jsou taktéž všechny informace uvedené v těchto Podmínkách, Ceníku a formuláři Objednávky. Zájemce vyjadřuje souhlas s těmito Podmínkami při vyplňování registračního formuláře před Aktivací.
7. Tyto podmínky jsou platné, pouze pokud obsahují všech 19 článků, datum vytvoření, datum platnosti a jedná se o jejich poslední verzi
8. Tyto podmínky nabývají platnosti dne 20.3.2025.

V Úpici dne 19.2.2025

.....  
Pavel Žižka