

Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) jsou vydané dle § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

Provozovatel:

Lukas Hobi

se sídlem Hornická 3013/43, 702 00 Ostrava, Česká republika

contact@tamhost.cz

IČ: 17762383

Podnikatel je zapsán v živnostenském rejstříku vedeném Magistrátem města Ostravy.

a kupujícího (dále jen „Zákazník“)

- 1.1. Zákazníkem se stává fyzická osoba způsobilá k právním úkonům nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře smlouvu. K uzavření smlouvy dojde vyplněním objednávky na stránkách „<https://tamhost.cz>“ na některou z nabízených služeb Provozovatele a současně řádným zaplacením částky dle aktuálního ceníku Provozovatele, popř. zřízením služby pokud se jedná o službu bezplatnou.
- 1.2. Registrací nebo objednáním služby Zákazník projevuje souhlas s těmito VOP.
- 1.3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není oprávněn uzavírat smlouvu s Provozovatelem a objednávat služby nabízené Provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu k tomu třetí strana nedala předem písemný souhlas. Tento písemný souhlas může být kdykoliv Provozovatelem vyžádán a Zákazník je

povinen jej neprodleně předložit, jinak je Provozovatel oprávněn objednanou službu zrušit.

- 1.4. Objednáním služby Zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění se Smlouvou, těmito VOP a všemi ostatními podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky Provozovatele.
- 1.5. Zákazník i Provozovatel jsou povinni v průběhu trvání Smlouvy dodržovat všeobecně platné právní předpisy, ustanovení Smlouvy, tyto VOP a další podmínky v případě, že jsou součástí Zákazníkem objednané služby.
- 1.6. Zákazník uzavřením Smlouvy rovněž prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby; z tohoto důvodu není v rámci poskytnuté služby oprávněn požadovat vrácení již uhrazené platby za některou z nabízených služeb s odůvodněním, že mu provedení služby nevyhovuje.
- 1.7. Zákazník v plné míře odpovídá za veškeré škody, které způsobí svým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky Provozovateli, jiným Zákazníkům Služeb nebo jiným třetím osobám. Této zodpovědnosti se nelze zprostit.
- 1.8. V případě, že Zákazník porušuje tyto VOP, je Provozovatel oprávněn pozastavit jeho Služby. Při zvláště závažném porušení nebo opakovaném porušení těchto VOP je Provozovatel oprávněn službu zrušit.
- 1.9. Pozastavením služby se rozumí znefunkčnění dané Služby nebo zamezení přístupu k dané Službě. Zákazník současně nemá přístup ani k žádným datům (souborům, databázím), která ke Službě patří, a lze je získat pouze prodloužením platnosti Služby nebo uhrazením poplatku za obnovu dat ze zálohy, a to pouze v případě, že tato data již nebyla smazána.
- 1.10. Zrušením služby se rozumí její pozastavení, ukončení a smazání dat této služby.

2. Zákaznický účet

- 2.1. Zákazník vytvoří svůj Zákaznický účet zadáním požadovaných údajů do registračního formuláře na webu <https://tamhost.cz> a kliknutím na tlačítko „**Registrovat se**“. Kliknutím na toto tlačítko Zákazník zároveň potvrzuje správnost, pravdivost zadaných údajů. Zákazník je povinen údaje ve svém Zákaznickém účtu aktualizovat v případě jakékoliv změny.
- 2.2. Přístup k Zákaznickému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovat mlčenlivost ohledně přístupových údajů ke svému Zákaznickému účtu. (Tyto údaje musí uchovávat tak, aby nebyly dostupné jiným osobám a nesmí umožnit využívání svého Zákaznického účtu jiným osobám.)
- 2.3. Je přísně zakázáno, aby jedna fyzická osoba zakládala, vlastnila nebo spravovala více Zákaznických účtů (tzv. multi-accounting). Platí zásada „jeden člověk – jeden účet“, která je zavedena zejména z důvodu prevence zneužívání partnerského systému a jiných bonusových programů. V případě zjištění, že Zákazník tento zákaz porušuje a využívá více účtů, je Provozovatel oprávněn všechny dotčené účty bez náhrady zablokovat nebo zrušit.
- 2.4. Pokud Zákazník nebude akceptovat nebo poruší své povinnosti z Smlouvy o poskytování služeb (včetně obchodních podmínek), může Provozovatel Zákaznický účet Zákazníka zrušit.
- 2.5. Provozovatel může dočasně omezit dostupnost Zákaznického Účtu Zákazníka, v případě údržby hardwarového či softwarového vybavení a nebo v případě podezření na podvodné jednání.
- 2.6. Pro vedení Zákaznického účtu na webových stránkách TamHost.cz je nutné, aby Subjekt údajů (fyzická osoba, k níž se osobní údaje vyplněné u zákaznického účtu vztahují) byl způsobilý k právním úkonům nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře smlouvu. Registrací Zákazník potvrzuje, že je plně svéprávnou fyzickou osobou, nebo že jedná jménem právnické osoby oprávněně. Pokud fyzická osoba není plně svéprávná (např. z důvodu věku), je povinna mít k

registraci a využívání služeb souhlas zákonného zástupce. Provozovatel je oprávněn tento souhlas kdykoliv vyžádat.

Všeobecné podmínky k využívání hostingových služeb Provozovatele

3. Definice

- 3.1. ADMIN - administrátor, zákaznická podpora, provozovatel
- 3.2. MAJITEL - Zákazník na jehož Zákaznickém účtě je služba aktivní od Provozovatele, majitelem je Zákazník na jehož Zákaznickém účtě je služba aktivní, nikoliv plátce
- 3.3. OSOBA POVĚŘENÁ - osoba, které bylo MAJITELEM umožněno upravovat zakoupenou službu
- 3.4. TECHNIK – osoba pověřená Provozovatelem k řešení technických požadavků, nastavení systémů a zásahům do infrastruktury či služeb Zákazníka.
- 3.5. SFTP - Secure File Transfer Protocol, síťový protokol určený pro přenos souborů
- 3.6. PORUCHA - chyba v technických nebo softwarových prostředcích Provozovatele, která způsobuje úplnou nefunkčnost či nedostupnost služeb, následkem čehož je Zákazník nemůže v plné míře využít. Za poruchy se nepovažuje plánovaná odstávka.
- 3.7. HRÁČ – třetí osoba (koncový uživatel), která využívá herní server provozovaný Zákazníkem a která prostřednictvím systému Provozovatele zakupuje Kredity ve prospěch Zákazníka.
- 3.8. VIP SYSTÉM – softwarové rozhraní poskytované Provozovatelem, které umožňuje Zákazníkovi definovat virtuální balíčky a Hráčům provádět platby, jejichž protihodnotou je připsání Kreditů na účet Zákazníka a aktivace příkazu na herním serveru.

4. Garance dostupnosti služby, poruchy a odstávky

- 4.1. Provozovatel zajistí bezproblémový provoz služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím jsou služby provozovány.
- 4.2. Provozovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
- 4.3. Provozovatel je oprávněn provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést za účelem zajištění dalšího chodu služeb a serverů.
- 4.4. Provozovatel neručí za nefunkčnost či nedostupnost, která je zapříčiněna třetí stranou. Provozovatel nenese žádnou zodpovědnost za nefunkčnost či nedostupnost systému, která byla způsobena technickým či jiným problémem na straně subdodavatele, poruchou či odstávkou v síti Internet mezi Zákazníkem a servery Provozovatele či vyšší mocí. Za vyšší moc se pro účely těchto podmínek považují zejména živelné události (např. požár, povodeň, zemětřesení), válka, občanské nepokoje, stávky, legislativní zásahy, epidemie, rozsáhlé výpadky dodávek elektrické energie (blackout) či poškození telekomunikační infrastruktury třetími osobami, které Provozovatel nemohl ovlivnit ani při vynaložení odborné péče. Provozovatel nenese zodpovědnost za nedostupnost služby v případě nefunkčnosti připojení Zákazníka k Internetu.
- 4.5. O poruchách, odstávkách a důležitých změnách je Provozovatel povinen informovat Zákazníka na svých webových stránkách, nebo na discord serveru v rámci možností s dostatečným předstihem.
- 4.6. Zákazník nemá nárok na náhradu škody či dalších nákladů, vzniklých v souvislosti s nedostupností služby.
- 4.7. Provozovatel neručí vzhledem k povaze e-mailové komunikace za korektní doručení e-mailových zpráv ze svých serverů či na své servery a z/do své sítě a nenese odpovědnost za případné škody způsobené nedoručenou či ztracenou e-mailovou zprávou.

- 4.8. Provozovatel nezodpovídá za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové poruchy serveru či diskového pole (zejména porucha pevného disku).

5. Využívání služeb

- 5.1. Herní server (dále jen „HS“) je veřejně přístupná služba
- 5.2. Základní instalace HS je v souladu s licenčním ujednáním dané hry. Pro základní instalaci HS jsou využívány volně dostupné soubory.
- 5.3. Veškeré soubory potřebné pro chod HS jsou MAJITELI přístupné skrze SFTP (výjimkou jsou HS, u kterých toto nesmí být umožněno).
- 5.4. Při úpravách nastavení HS či modifikaci základní instalace HS přechází odpovědnost za dodržení licenčního ujednání na MAJITELE HS. Takovými úpravami HS se rozumí úpravy MAJITELEM HS, či ADMINEM (na základě požadavku MAJITELE HS).
- 5.5. ADMIN není oprávněn upravovat nastavení HS či jej modifikovat bez souhlasu MAJITELE HS, pokud se nejedná o opravu chyby v základní instalaci, úkony prováděné za účelem zamezení přetěžování či jiné optimalizace.
- 5.6. Je zakázáno měnit parametry HS, které mají vliv na výpočet poplatků za službu či na síťovou komunikaci. Tím se rozumí především neoprávněná změna počtu slotů, překračování limitu hráčů (včetně botů a jiných entit obsazujících sloty) nad rámec zaplaceného tarifu, a dále změna přidělené IP adresy či portů.
- 5.7. Je zakázáno upravovat a zasahovat do query protokolu HS. Server musí vždy zobrazovat reálné informace ohledně počtu slotů a hráčů na serveru, pokud toto server pro danou hru podporuje.
- 5.8. Je zakázáno provádět jakýmkoliv způsobem úpravy v nastavení HS, které by mohly zapříčinit pád hardwarového serveru či nadměrné přetížení. Do tohoto prohřešku se také počítá jakýkoliv úkon s HS, který je prováděný za účelem přetížení či shození serveru.
- 5.9. Je zakázáno využívání SFTP HS pro šíření či skladování dat nesouvisejících s provozem HS.

- 5.10. Zákazník nesmí Služby ani infrastrukturu Provozovatele využívat způsobem, který by umožnil přeposílání, tunelování nebo zprostředkování síťové komunikace třetím osobám (zejména jako proxy, VPN, bounce/relay, port-forwarding, tunel, reverse proxy apod.), pokud takové využití neslouží výhradně pro propojení a provoz vlastních služeb Zákazníka v rámci infrastruktury Provozovatele. Za porušení se považuje zejména:
- 5.10.1. provoz BungeeCord/Velocity (nebo obdobných proxy systémů) pro externí servery nebo služby mimo infrastrukturu Provozovatele,
 - 5.10.2. zajištění „proxy připojení“ či „ochrany IP“ pro cizí projekty mimo síť Provozovatele,
 - 5.10.3. poskytování přístupu třetím stranám za účelem obcházení omezení, anonymizace nebo směrování provozu přes servery Provozovatele.
- Provozovatel je v případě podezření na takové využití oprávněn omezit provoz, dočasně pozastavit službu nebo službu ukončit, a to i bez předchozího upozornění, pokud je to nezbytné k ochraně infrastruktury a ostatních Zákazníků.
- 5.11. V případě porušení některých z předchozích bodů MAJITELEM či OSOBOU POVĚŘENOU je ADMIN oprávněna HS vypnout na dobu úměrnou prohřešku. Dobu volí ADMIN dle svého uvážení. MAJITEL v tomto případě nemá nárok na náhradu škody.
- 5.12. Při zakoupení a využívání HS pro jakoukoli hru se Zákazník zavazuje dodržovat licenční podmínky (EULA) a pravidla užití stanovená vydavatelem daného softwaru. Zákazník bere na vědomí, že porušení těchto licenčních podmínek třetích stran může vést k ukončení služby. Konkrétně v případě hry Minecraft Zákazník potvrzuje, že se seznámil a souhlasí s podmínkami společnosti Mojang (<https://www.minecraft.net/en-us/eula>).
- 5.13. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které jsou v rozporu se zákony ČR či v rozporu s dobrými mravy, rozesíláním nevyžádané pošty atd.
- 5.14. V případě, že Zákazník porušuje tyto Smluvní podmínky nebo jiná ujednání s Provozovatelem, je Provozovatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit a

poskytovanou službu zrušit. V takovém případě budou data Zákazníka smazána a uložena na náhradním nosiči. V případě, že zákazník bude chtít tato data získat zpět, Provozovatel je oprávněn požadovat úhradu za tuto službu dle svého ceníku.

6. Zákaznická podpora a komunikace se zákazníkem

- 6.1. Rozsah a podmínky poskytování zákaznické podpory jsou specifikovány v podmínkách jednotlivých služeb.
- 6.2. V rámci zákaznické podpory poskytuje Provozovatel Zákazníkovi základní informace, návody a rady. Pokud Zákazník žádá po Provozovateli řešení problémů, který vyžaduje zásah technika Provozovatele a který byl způsoben chybou na straně Zákazníka či následkem nesprávného užívání Služby, může Provozovatel po Zákazníkovi požadovat úhradu zásahu technika podle aktuálního ceníku.

7. Vyúčtování a platby

- 7.1. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách Provozovatele „<https://tamhost.cz>“. Změny v ceníku Provozovatel včas oznamuje na stejných stránkách.
- 7.2. Faktury a zálohové faktury jsou Zákazníkovi zasílány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu, která je uvedena v Zákaznickém účtu Zákazníka. Účetní doklady nejsou poskytovány v papírové podobě, můžete je nalézt na adrese <https://tamhost.cz/client/invoices>.
- 7.3. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv výzvu k platbě do konce předplaceného období dané služby, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.
- 7.4. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv fakturu do doby její splatnosti, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit. Službu, kterou Provozovatel nebo Zákazník vypověděl, může Provozovatel zcela zrušit hned po skončení předplaceného období či hned po termínu dohodnuté výpovědi.

- 7.5. Neuhrazení faktury či zálohové faktury nemá vliv na povinnost Zákazníka uhradit dlužnou částku za období, kdy byla služba aktivní. V případě, že je služba pozastavena z důvodu neuhrazení, není Zákazníkovi za dobu nefunkčnosti služby účtován poplatek, pokud není smluvně stanoveno jinak (např. rezervace výkonu).
- 7.6. Faktury a zálohové faktury se považují za uhrazené při splnění všech následujících podmínek
- a) platba zaslána na správný účet Provozovatele
 - b) je poukázána přesná částka dle výzvy k platbě ve správné měně
 - c) při platbě je uveden správný variabilní symbol
 - d) platba je připsána na účet Provozovatele
 - e) platba je zpracována platebním systémem Provozovatele
 - f) pokud Zákazník platí platební bránou, tak je platba zpracována platební bránou a připsána na účet Provozovatele platební bránou
- 7.7. Zákazník nemá nárok na výběr přebytkového kreditu ze svého účtu.

8. Platební metody a VIP systém

Obecná ustanovení a definice

1. Jakýmkoliv užitím VIP platebních metod (dále jen „VIP“) (do tohoto označení spadají následující procesy: zaplacení, propagace, obdržení platby) souhlasí Zákazník automaticky s těmito podmínkami.
2. Plátce (Hráč) je osoba provádějící a platící transakci. Provedením platby souhlasí Plátce automaticky s těmito podmínkami.
3. Ceny jsou uvedeny v Kč nebo v € dle aktuálního konverzního kurzu uvedeného v administraci.
4. Kredity získané prostřednictvím VIP systému **nejsou elektronickými penězi** a nejsou směnitelné zpět na reálnou měnu. Zákazník nemá nárok na výběr kreditu na bankovní účet. V případě, že Plátce (nebo vlastník platební metody) u své banky či poskytovatele plateb zadá storno platby (tzv. chargeback) nebo je platba vyhodnocena jako podvodná a prostředky jsou Provozovateli strženy zpět, vyhrazuje si Provozovatel

právo odpovídající množství kreditů z účtu Zákazníka odečíst, a to i do záporných hodnot. Zákazník je povinen případný záporný zůstatek dorovnat.

5. Zákazník je povinen na svých webových stránkách nebo herním serveru jasně uvést, že prodejcem herních výhod je on sám, nikoliv Provozovatel (TamHost), a mít pro Plátce (hráče) k dispozici vlastní podmínky nákupu a kontaktní údaje pro řešení reklamací herního obsahu

Pravidla využívání VIP systému

1. Zákazník se zavazuje, že kredity (částku) obdržené z VIP použije **pouze na provoz serveru** (úhradu služeb Provozovatele) a ne pro osobní účely. Tímto se potvrzuje účel platby jako příspěvek na provoz.
2. **Vyloučení odpovědnosti Provozovatele:** Provozovatel (TamHost) vystupuje pouze jako poskytovatel technického řešení pro zpracování plateb. Provozovatel nenes odpovědnost za:
 - Nedodání slíbené odměny (herního předmětu, hodnoty) Zákazníkem Plátci.
 - Ukončení provozu serveru Zákazníka.
 - Případné spory mezi Zákazníkem a Plátcem ohledně in-game obsahu.
3. Při propagaci libovolné varianty VIP je Zákazník povinen vždy uvést správnou částku včetně informací o Provozovateli.
4. V případě předání informací o této platební metodě třetí osobě se Zákazník zavazuje tuto osobu informovat o těchto podmínkách a uvést vždy správnou částku dané transakce.
5. Zákazník nesmí ve VIP systému nabízet obsah, který je v rozporu se zákony ČR, dobrými mravy nebo licenčními podmínkami hry (EULA).
6. V případě nedodržení podmínek se Zákazník vystavuje riziku zrušení Zákaznického účtu a terminace služeb bez nároku na vrácení peněz či kreditů.

Fakturace a reklamace plateb

1. Faktury a daňové doklady jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě v Zákaznickém účtu na adrese <https://tamhost.cz/client/invoices>. Zákazník není

povinen o vystavení faktury žádat prostřednictvím ticket systému, s výjimkou specifických případů, kdy doklad není v systému automaticky vygenerován.

2. Provozovatel zaručuje, že korektně zasláná transakce bude správně zpracována a kredity budou připsány Zákazníkovi, který byl identifikován pomocí platebního systému. V případě, že správně zasláná transakce není přičtena, provede Zákazník nebo Plátce reklamaci.
3. Pro reklamace je Zákazník (nebo Plátce) povinen ponechat si veškeré informace, pomocí kterých lze transakci dohledat (zejména ID transakce, čas, odeslanou SMS či potvrzení z brány). Reklamaci je nutné uplatnit požadavkem prostřednictvím ticket systému Provozovatele.

9. Práva a povinnosti provozovatele

- 9.1. Provozovatel neodpovídá za porušení práv k ochranným známkám, práv k obchodní firmě a jiných práv chráněných obecně závaznými právními předpisy, kterého se dopustí Zákazník užíváním služeb.
- 9.2. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou Provozovateli, jiným zákazníkům nebo třetím osobám v důsledku porušení právních předpisů, těchto VOP nebo smlouvy, a to v rozsahu stanoveném právními předpisy.
- 9.3. Provozovatel neodpovídá za nepřímou újmu (zejména ušlý zisk, ztrátu příležitosti, ztrátu dat způsobenou jednáním zákazníka či třetích stran) ani za škody vzniklé v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Tím není dotčena odpovědnost Provozovatele za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, ani práva spotřebitele z vadného plnění v rozsahu daném právními předpisy.
- 9.4. Provozovatel je oprávněn změnit parametry služeb a jejich variant. Je však povinen tyto změny předem oznámit Zákazníkovi formou informace na webových stránkách Provozovatele nebo písemně na email Zákazníka.

10. Práva a povinnosti zákazníka

- 10.1. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Zákazník je odpovědný na následky takového zneužití, jestliže k němu dojde.
- 10.2. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu všech přístupových údajů (přihlašovacího jména a hesla) všech Zákazníků pro správu a užívání služeb pro přístup do Zákaznického účtu. Za jakékoliv škody, které vzniknou zneužitím systému cizí osobou, která k přístupu použije správné přihlašovací jméno a heslo, je odpovědný Zákazník.
- 10.3. Zákazník souhlasí s tím, že mu bude Provozovatel zasílat e-mailem informace o novinkách v nabídce služeb provozovatele.
- 10.4. Zákazník je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva Provozovatele a třetích osob.
- 10.5. Zákazník ručí Provozovateli za správnost a úplnost údajů uvedených ve všech formulářích a dalších dokumentech. Zároveň je Zákazník povinen všechny změny ihned aktualizovat či nahlásit jejich změnu Provozovateli. Provozovatel neodpovídá za jakékoliv škody způsobené v důsledku uvedení neplatných či neaktuálních údajů.

11. Vyloučení z provozu

- 11.1. Provozovatel může odmítnout poskytování služeb Zákazníkovi, jehož aktivita alespoň částečně spadá do některé z následujících kategorií nebo obsah, který poskytuje, ukládá, sdílí či stahuje, alespoň částečně spadá do některé z následujících kategorií:
 - je v rozporu s právním řádem České republiky či platnými mezinárodními úmluvami
 - je v rozporu s dobrými mravy - porušování autorských, patentových, průmyslových nebo jiných podobných práv
 - rozesílání nevyžádaných zpráv (spam)

- přímé či nepřímé poškozování jakýchkoliv práv třetích osob
- přetěžování infrastruktury nebo technických či softwarových prostředků Provozovatele či jiných stran
- ohrožování soukromí nebo bezpečnosti jiných systémů či osob

11.2. Výše uvedení ustanovení se týká všeho, co se i částečně může zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž rozhodnutí o porušení tohoto odstavce ze strany Zákazníka je výhradně na uvážení Provozovatele.

11.3. Zákazník není oprávněn ukládat či sdílet programy nebo data (soubory), jichž není autorem a nemá k nakládání s nimi písemný souhlas jejich autora či vlastníka práv k nim. Provozovatel je oprávněn si v případě podezření z porušování tohoto zákazu vyžádat od Zákazníka písemné potvrzení, že je oprávněn takto činit. Zákazník je povinen toto potvrzení Provozovateli dodat bez zbytečných odkladů. Jestliže Zákazník toto potvrzení nedodá, je Provozovatel oprávněn službu omezit, pozastavit či sporná data (soubory) smazat. Rozhodnutí o souladu využití služby a těchto smluvních podmínek je výhradně na uvážení Provozovatele.

11.4. Provozovatel je oprávněn zkoumat data (soubory) zákazníka, pokud pojme podezření, že jsou tato data (soubory) v rozporu s těmito podmínkami.

11.5. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou Provozovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám.

11.6. Provozovatel je oprávněn omezit provoz služby v případě, že Zákazník pro jejich provoz využívá nevhodné softwarové prostředky či nejsou vhodně nastavené.

11.7. Provozovatel je oprávněn v případě opakovaného porušování zákonů České republiky s okamžitou platností ukončit provoz veškerých služeb zákazníka a zablokování přístupu k administraci jeho účtu do ukončení vyšetřování Policie ČR případně jiného orgánu státní moci k tomu oprávněnému.

12. Ochrana informací a ochrana osobních údajů

- 12.1. Provozovatel i Zákazník se zavazují k mlčenlivosti o skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem služeb.
- 12.2. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Provozovatel informační povinnost stanovenou zákonem resp. kdy si informace vyžádají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.
- 12.3. Provozovatel zpracovává osobní údaje Zákazníka v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, dostupném na webových stránkách Provozovatele.
- 12.4. Provozovatel se zavazuje zabezpečit ochranu osobních údajů před neoprávněným nebo nahodilým přístupem, zabránit jejich změně, ztrátě či zničení, neoprávněnému přenosu či jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití.

13. Doba trvání dohody a její zánik

- 13.1. Dobu trvání dohody a její zánik upravují smluvní podmínky konkrétních služeb.
- 13.2. Při ukončení provozování služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené faktury a zálohové faktury s výjimkou zálohové faktury na předplatné období, které nenastalo.
- 13.3. Službu je možné zrušit kdykoliv prostřednictvím zákaznické administrace. K ukončení provozu služby dojde s okamžitou platností, nebo k jinému Zákazníkem zvolenému okamžiku (např. ke konci předplaceného období). V případě okamžitého zrušení služby nemá Zákazník nárok na vrácení poměrné části již uhrazeného poplatku za nevyčerpané období, pokud se jedná o měsíční či delší fakturaci, ledaže by šlo o zrušení z důvodu vady na straně Provozovatele. U kreditního systému se účtování zastavuje okamžikem zrušení služby.

14. Reklamacce služeb

- 14.1. V případě, že se Zákazník domnívá, že poskytované služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u Provozovatele, a to požadavkem prostřednictvím ticket systému.
- 14.2. Zákazník je při uplatňování reklamacce povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Současně je povinen Provozovateli předložit doklad o poskytnuté službě - stejnopis objednávky, fakturu apod.
- 14.3. Nesprávnou funkčnost služby je Zákazník povinen nahlásit ihned a bez jakéhokoliv prodlení. Pokud tak neučiní bude jako doba nefunkčnosti nebo omezené funkčnosti služby začínat dnem nahlášení reklamacce Provozovateli prostřednictvím ticket systému.
- 14.4. Provozovatel se zavazuje vzniklý problém začít řešit nejpozději do 5 pracovních dnů a o průběhu oprav zákazníka informovat
- 14.5. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamacce řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.
- 14.6. Pokud nastane pochybení na straně Provozovatele a nebude zaviněn třetí stranou (např. živelná pohroma, DDOS útoky, nefunkčnost serverů třetích stran záviselých na provozu HS), je Provozovatel povinen provést náhradu za dobu nesprávné funkčnosti či nefunkčnosti dané služby. Náhrada je ve formě přičtených kreditů na Zákaznický účet Zákazníka a MAJITELE HS vždy v minimální době 1 dne navíc dle délky trvání omezené funkčnosti služby.

15. Nárok na vrácení peněz

15.1. Dodání digitální služby a nemožnost odstoupení

Jelikož se v případě herního hostingu a **dobíjení virtuálních kreditů** jedná o digitální obsah a služby, které jsou Zákazníkovi zpřístupněny okamžitě po

zaplacení, není možné od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů bez udání důvodu. Zaškrtnutím příslušného pole v objednávce **nebo při dobíjení kreditů** Zákazník výslovně žádá o započetí poskytování služby (nebo připsání kreditů) před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a bere na vědomí, že tímto souhlasem jeho právo na odstoupení od smlouvy zaniká. Zaškrtnutím příslušného pole v objednávce Zákazník výslovně žádá o započetí poskytování služby před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a bere na vědomí, že tímto souhlasem jeho právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

- 15.2. Podmínky pro vrácení peněz (reklamace dostupnosti) Nárok na vrácení poměrné části peněz vzniká Zákazníkovi pouze v případě prokazatelného a zaviněného selhání na straně Provozovatele. Za takové selhání se považuje stav, kdy je služba zcela technicky nedostupná déle než 72 hodin v kuse a příčinou je chyba hardwaru nebo softwaru v přímé správě Provozovatele (např. selhání disku, chyba virtualizace), kterou se nepodařilo odstranit.
- 15.3. Vyloučení odpovědnosti (kdy peníze nevracíme) Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel nenes odpovědnost a nevzniká nárok na vrácení peněz ani kompenzaci v případech, kdy je nedostupnost nebo omezená funkčnost služby způsobena okolnostmi, které Provozovatel nemůže přímo ovlivnit. Jedná se zejména o:
 - 15.3.1. Kybernetické útoky třetích stran (např. DDoS útoky, DoS útoky, hackerské útoky) vedené na infrastrukturu Provozovatele nebo přímo na službu Zákazníka.
 - 15.3.2. Výpadky konektivity na trase mezi Zákazníkem a datacentrem (problémy ISP, tranzitních sítí).
 - 15.3.3. Vyšší moc, tedy události, které nelze předvídat ani ovlivnit (zejména živelné pohromy jako požár, povodeň či zemětřesení; dále válka, stávky, legislativní zásahy, epidemie, dlouhodobý výpadek dodávek elektřiny nad rámec záložních systémů datacentra nebo poškození telekomunikační infrastruktury třetími osobami).

- 15.4. Chyby způsobené Zákazníkem Nárok na vrácení peněz dále nevzniká v případech uvedených kdy si problémy způsobí Zákazník sám. Jedná se zejména o:
- 15.4.1. Chybné nastavení serveru ze strany Zákazníka.
 - 15.4.2. Instalace nekompatibilních, zastaralých nebo chybných doplňků (pluginů, módů), které způsobují pády serveru.
 - 15.4.3. Nadměrné zatížení serveru, které neodpovídá zakoupenému výkonu (např. extrémní množství entit nebo hráčů nad limit).
 - 15.4.4. Ban nebo zablokování služby z důvodu porušení těchto podmínek.

16. Řešení sporů

- 16.1. 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 určeném subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát - oddělení ADR
Štěpánská 15
150 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

17. Ceny

- 17.1. Pokud není u příslušné ceny uvedeno jinak, platí, že zobrazené ceny jsou uvedeny v Kč (korunách českých) nebo v poměru, který je uveden na webu <https://tamhost.cz/client/billing/wallet> a v € (eurech) v tabulce “Konverzní kurzy”.
- 17.2. Jakékoliv Vyplácení kreditů na bankovní účet jakéhokoliv typu není možné.

18. **Závěrečné ustanovení**

Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem. 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. O změně bude Provozovatel Zákazníka informovat e-mailem nebo v zákaznické administraci alespoň 14 dní před účinností změny. Pokud Zákazník se změnou nesouhlasí, má právo smlouvu ke dni účinnosti změny vypovědět. Pokud tak neučiní, má se za to, že se změnou souhlasí.

Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 24.04.2026