Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi provozovatelem:

Lukas Hobi
se sídlem Hornická 3013/43, 702 00 Ostrava, Česká republika
contact@tamhost.cz
IČ: **17762383**
zapsaným v živnostenském rejstříku vedeném Magistrátem města Ostravy
(dále jen „Provozovatel“)

a zákazníkem, kterým je fyzická nebo právnická osoba, která s Provozovatelem uzavře smlouvu o poskytování služeb
(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 potvrzuje, že měl před jejím uzavřením možnost seznámit se s funkcemi, parametry a omezeními objednané služby. Samotná skutečnost, že služba odpovídá sjednaným parametrům, ale nevyhovuje subjektivním očekáváním Zákazníka, nezakládá nárok na vrácení uhrazené ceny. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy, práva z vadného plnění ani jiná práva, která nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

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 zvlášť závažném porušení nebo opakovaném porušení těchto VOP je Provozovatel oprávněn službu zrušit.

1.9. Pozastavením služby se rozumí dočasné znefunkčnění služby nebo omezení přístupu k její administraci a datům. Podmínky obnovení služby stanoví příslušná ustanovení těchto VOP.

1.10. Zrušením služby se rozumí ukončení jejího poskytování. Termín a podmínky následného smazání dat stanoví příslušná ustanovení těchto VOP.

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 je nutné, aby osoba registrující účet byla plně svéprávná, nebo aby jednala oprávněně jménem právnické osoby. Pokud osoba registrující účet není plně svéprávná, 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 účtu je příslušná služba aktivní. Za Majitele služby se považuje Zákazník, nikoliv osoba, která službu uhradila.

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 / PLÁTCE – třetí osoba, která prostřednictvím systému Provozovatele poskytuje finanční příspěvek na podporu konkrétního herního serveru. Je-li u konkrétní nabídky uvedena Herní výhoda, poskytuje ji Plátci Zákazník. Po úspěšném zpracování platby připíše Provozovatel Zákazníkovi odpovídající množství Kreditů.

3.8. VIP SYSTÉM – softwarové rozhraní poskytované Provozovatelem, které umožňuje Zákazníkovi definovat virtuální balíčky nebo Herní výhody a Plátcům poskytovat finanční příspěvky na podporu serveru. Po úspěšném zpracování platby jsou Zákazníkovi připsány Kredity a může dojít k automatickému spuštění příkazu na herním serveru.

3.9. KREDITY – interní zůstatek v systému Provozovatele, který slouží výhradně k úhradě služeb Provozovatele. Kredity nejsou elektronickými penězi a nejsou směnitelné za peníze. Umožňuje-li to systém Provozovatele, mohou být Kredity převáděny mezi Zákaznickými účty za podmínek stanovených těmito VOP.

3.10. AI KREDITY – samostatné interní zúčtovací jednotky určené výhradně k úhradě používání služby AI Assistant. AI Kredity nejsou totožné s Kredity podle článku 3.9, nejsou elektronickými penězi, nejsou směnitelné za peníze a nelze je převádět mezi Zákaznickými účty.

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. V rozsahu dovoleném právními předpisy Provozovatel neodpovídá za nepřímou újmu, ušlý zisk ani další náklady vzniklé v souvislosti s nedostupností služby

způsobenou okolnostmi mimo jeho kontrolu. Tím nejsou dotčeny kompenzace podle článků 15 a 16, zákonná práva spotřebitele, odpovědnost za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani jiné nároky, které nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

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. Zákazník je povinen zajistit vlastní zálohy důležitých dat. Tím nejsou dotčeny sjednané povinnosti Provozovatele týkající se zálohování ani jeho odpovědnost podle právních předpisů.

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. Při závažném nebo opakovaném porušení těchto VOP nebo jiných smluvních povinností Zákazníkem je Provozovatel oprávněn za podmínek stanovených právními předpisy od Smlouvy odstoupit a poskytovanou službu zrušit. Při zrušení služby mohou být její data trvale smazána. Obnova je možná pouze tehdy, pokud má Provozovatel dostupnou použitelnou zálohu; její dostupnost po zrušení služby není zaručena. Případná obnova může být zpoplatněna podle ceníku, s nímž bude Zákazník seznámen před jejím objednáním. Tím nejsou dotčena zákonná práva Zákazníka.

5.15. Podmínky poskytování VPS služeb

5.15.1. Virtuální privátní server („VPS“) je provozován na sdílené fyzické infrastruktuře Provozovatele. Procesorové, síťové a další technické prostředky mohou být sdíleny s ostatními virtuálními servery v rozsahu stanoveném těmito VOP a parametry objednané varianty služby.

Procesorový výkon

5.15.2. Procesorové prostředky VPS jsou poskytovány s agregací 1:2. To znamená, že na jeden fyzický procesorový prostředek mohou připadat nejvýše dva virtuální procesorové prostředky přidělené jednotlivým VPS.

5.15.3. Počet vCPU uvedený u služby nepředstavuje počet fyzických procesorových jader výhradně vyhrazených Zákazníkovi. Procesorový

výkon je sdílený a jeho okamžitá dostupnost se může měnit zejména podle aktuálního vytížení fyzického serveru a ostatních VPS provozovaných na stejné infrastruktuře.

5.15.4. Agregace 1:2 nezakládá nárok Zákazníka na trvalé využívání celé kapacity fyzického procesorového prostředku ani na dosažení konkrétního výsledku v benchmarku nebo jiné výkonnostní zkoušce.

Síťová konektivita

5.15.5. Síťová konektivita VPS je poskytována s agregací 1:4. Kapacita síťového připojení může být sdílena nejvýše mezi čtyřmi VPS.

5.15.6. Rychlost síťového připojení uvedená v nabídce představuje maximální rychlost síťového rozhraní VPS, nikoliv minimální nebo trvale garantovanou přenosovou rychlost. Skutečná rychlost, odezva a kvalita připojení se mohou měnit zejména podle aktuálního vytížení infrastruktury, směru a trasy komunikace, vzdálenosti cílového serveru a kapacity sítí nebo zařízení třetích stran.

5.15.7. Provozovatel může síťový provoz přiměřeně omezit, pokud je to nezbytné pro ochranu infrastruktury, zmírnění kybernetického útoku, řešení bezpečnostního incidentu, zabránění přetížení nebo zajištění dostupnosti služeb ostatních zákazníků.

Ostatní parametry VPS

5.15.8. Kapacita operační paměti, diskového prostoru, počet vCPU, rychlost síťového připojení a další parametry VPS se řídí variantou služby uvedenou v objednávce. Není-li u konkrétního parametru výslovně uvedeno, že je garantovaný nebo výhradně vyhrazený, považuje se za prostředek poskytovaný v rámci sdílené infrastruktury.

5.15.9. Provozovatel je oprávněn VPS v rámci technické údržby, optimalizace nebo řešení poruchy přesunout na jiné fyzické zařízení, pokud tím nedojde k podstatnému snížení objednaných parametrů služby.

Přiměřené využívání sdílených prostředků

5.15.10. Zákazník nesmí VPS dlouhodobě nebo mimořádně zatěžovat způsobem, který nepřiměřeně omezuje výkon, stabilitu nebo dostupnost infrastruktury či služeb ostatních zákazníků.

5.15.11. V případě takového zatížení je Provozovatel oprávněn Zákazníka vyzvat k nápravě, doporučit změnu varianty služby nebo v nezbytném rozsahu dočasně omezit využívání dotčených prostředků. Vyžaduje-li to bezprostřední ochrana infrastruktury nebo ostatních zákazníků, může Provozovatel provést omezení i bez předchozího upozornění.

5.16. Uspání serveru

5.16.1. U služeb, u nichž je tato možnost dostupná v zákaznické administraci, může Zákazník dobrovolně aktivovat uspání serveru. Uspáním se server vypne a zablokuje se přístup k jeho herní administraci. Uspání nepředstavuje zrušení služby ani pozastavení z důvodu neplacení nebo porušení těchto VOP.

5.16.2. Po dobu řádně hrazeného uspání zůstávají data serveru a existující zálohy zachovány. Zákazník hradí denní cenu za objednaný diskový prostor, objednanou kapacitu záloh a příplatek podle ceníku. CPU a RAM se po dobu uspání neúčtují. Konkrétní denní cena včetně případné slevy je zobrazena před potvrzením uspání a průběžně se odečítá z Kreditů.

5.16.3. Za den aktivace uspání se účtuje nejvyšší denní cena služby platná v daný den. Cena za uspání se uplatní od následujícího dne.

5.16.4. Zákazník může uspání ukončit prostřednictvím zákaznické administrace, má-li dostatek Kreditů k úhradě běžného denního účtování. Ode dne obnovení se účtuje běžná cena služby, případně nejvyšší denní cena platná v daný den. Za ukončení uspání se neúčtuje samostatný poplatek. Server následně může Zákazník spustit v herní administraci.

5.16.5. Uspání nezastavuje účtování. Při nedostatku Kreditů se uplatní běžná pravidla pozastavení a následného zrušení služby včetně smazání dat. Samotné řádně hrazené uspání není důvodem ke smazání služby.

5.16.6. Nedostupnost provozu serveru a herní administrace vyplývající z dobrovolně aktivovaného uspání se nepovažuje za poruchu služby a sama o sobě nezakládá nárok na kompenzaci. Tím nejsou dotčena práva Zákazníka při pochybení Provozovatele.

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. Bonusové programy a bezplatné Kredity

7.1. Provozovatel může Zákazníkům poskytovat bezplatné (bonusové) Kredity v rámci různých propagačních a věrnostních akcí, jako jsou zejména bonusy za registraci, odměny za plnění specifických úkolů nebo výhry v „kolu štěstí“ (či obdobných systémech) při dobití Kreditů.

7.2. Na získání bezplatných Kreditů nevzniká Zákazníkovi žádný právní nárok. Tyto Kredity nejsou elektronickými penězi, nejsou směnitelné za peníze a nelze je vyplatit na bankovní účet.

7.3. Provozovatel je oprávněn z důvodu naplnění dostupných technických kapacit omezit, pozastavit nebo ukončit služby poskytované Zákazníkovi zcela bezplatně, včetně služeb hrazených výhradně bonusovými Kredity. O takovém opatření a případném termínu smazání dat informuje Zákazníka s přiměřeným předstihem. Samotné použití bonusových Kreditů k částečné úhradě placené služby není důvodem k jejímu omezení, pozastavení nebo zrušení podle tohoto ustanovení.

7.4. Je přísně zakázáno jakýmkoliv způsobem zneužívat bonusové programy a akce (např. účelovým zakládáním více účtů, tzv. multi-accountingem, využíváním chyb v systému nebo obcházením pravidel pro získání odměn).

7.5. V případě zjištění nebo i důvodného podezření na podvodné jednání, snahu o zneužití bonusového systému nebo nadměrné zatěžování infrastruktury neplatícími uživateli, je Provozovatel oprávněn veškeré bonusové Kredity okamžitě odebrat a dotčený Zákaznický účet (včetně všech k němu vázaných služeb) s okamžitou platností a bez jakékoliv náhrady zablokovat nebo trvale zrušit.

8. Vyúčtování a platby

8.1. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách Provozovatele „https://tamhost.cz“. Změny v ceníku Provozovatel včas oznamuje na stejných stránkách.

8.2. 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.

8.3. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv výzvu k platbě do konce předplaceného období dané služby, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.

8.4. 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.

8.5. 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).

8.6. 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

8.7. Zákazník nemá smluvní nárok na výplatu nevyužitých Kreditů v penězích. Tím nejsou dotčeny případy, kdy mu právo na vrácení peněžních prostředků vzniká podle právních předpisů.

8.8. Převody Kreditů mezi Zákazníky

8.8.1. Umožňuje-li to systém Provozovatele, může Zákazník převést část svého kreditního zůstatku na Zákaznický účet jiného Zákazníka (dále jen „Převod Kreditů“).

8.8.2. Zákazník provádějící Převod Kreditů odpovídá za správnost zadaného příjemce a výše převáděných Kreditů. Před potvrzením převodu je povinen tyto údaje zkontrolovat.

8.8.3. Úspěšným dokončením Převodu Kreditů jsou převedené Kredity odečteny z kreditního zůstatku odesílatele a připsány do kreditního zůstatku příjemce. Odesílatel nemá právo požadovat jejich vrácení

pouze z důvodu, že si převod následně rozmyslel nebo mezi odesílatelem a příjemcem vznikl soukromý spor. Tím není dotčeno oprávnění Provozovatele napravit zjevný omyl, technickou chybu nebo jinou mimořádnou situaci podle těchto VOP.

8.8.4. Provozovatel není stranou dohody mezi odesílatelem a příjemcem, na jejímž základě k Převodu Kreditů dochází, a neodpovídá za splnění závazků, které si mezi sebou odesílatel a příjemce sjednali. Převod Kreditů sám o sobě nepředstavuje potvrzení Provozovatele o existenci, platnosti nebo splnění takové dohody.

8.8.5. Převod Kreditů může být Provozovatelem dočasně pozastaven, zadržen nebo vrácen zejména v případě:

a) technické chyby systému,

b) důvodného podezření na neoprávněný přístup k Zákaznickému účtu,

c) důvodného podezření na podvodné jednání nebo zneužití systému,

d) porušení těchto VOP nebo právních předpisů,

e) shodné žádosti odesílatele a příjemce,

f) požadavku poskytovatele platební metody, orgánu veřejné moci nebo jiného případu, kdy je Provozovatel povinen provést nápravu podle právních předpisů nebo smluvních povinností.

8.8.6. Tvrdí-li některá ze stran, že k Převodu Kreditů došlo v souvislosti s podvodným jednáním, může Provozovatel do vyjasnění případu dočasně omezit nakládání se sporným množstvím Kreditů. Dotčené osoby jsou povinny na žádost Provozovatele poskytnout dostupné podklady potřebné k posouzení případu, zejména komunikaci mezi stranami, informace o důvodu převodu a další relevantní skutečnosti.

8.8.7. Při posuzování sporného Převodu Kreditů vychází Provozovatel z dostupných a objektivně zjistitelných skutečností. Samotné tvrzení jedné ze stran bez dalších okolností nezakládá automatický nárok na vrácení Kreditů.

8.8.8. Zjistí-li Provozovatel na základě dostupných podkladů a objektivně zjistitelných skutečností, že byl Převod Kreditů proveden v důsledku zneužití účtu, technické chyby, podvodného jednání nebo jiného závažného porušení těchto VOP, je oprávněn převod v nezbytném rozsahu vrátit a odpovídající množství Kreditů odečíst z kreditního zůstatku příjemce. Pokud již příjemce dotčené Kredity použil, může jeho kreditní zůstatek dosáhnout záporné hodnoty.

8.8.9. Soukromý spor mezi odesílatelem a příjemcem týkající se kvality, rozsahu nebo splnění služby, práce, digitálního obsahu či jiného plnění, které si mezi sebou sjednali, není sám o sobě důvodem pro vrácení Převodu Kreditů. Tím není dotčeno oprávnění Provozovatele zasáhnout v případě důvodného podezření na podvod nebo porušení těchto VOP.

8.8.10. Kredity převedené mezi Zákazníky si zachovávají povahu Kreditů podle těchto VOP, zejména nejsou elektronickými penězi, nejsou směnitelné za peníze a lze je použít pouze způsobem stanoveným těmito VOP.

8.9. Pozastavení a zrušení služby při nedostatku Kreditů

8.9.1. Není-li kreditní zůstatek Zákazníka dostatečný k úhradě denního účtování jeho služeb, je Provozovatel oprávněn dotčené placené služby pozastavit. Pozastavením se zablokuje jejich provoz a přístup k jejich administraci a datům.

8.9.2. Zákazník má k obnovení pozastavené služby lhůtu tří dnů (72 hodin) od okamžiku jejího pozastavení. Po marném uplynutí této lhůty je Provozovatel oprávněn službu zrušit a trvale smazat její data včetně záloh náležejících ke službě. Po smazání nemusí být obnova dat možná.

8.9.3. K obnovení služby je nutné doplnit dostatečný kreditní zůstatek a provést odemčení služby v zákaznické administraci. Samotné dobití Kreditů službu automaticky neobnovuje. Před potvrzením odemčení je Zákazníkovi zobrazena výše poplatku za odemčení.

8.9.4. Provozovatel informuje Zákazníka o pozastavení a termínu možného smazání prostřednictvím zákaznické administrace a e-mailu.

8.9.5. Tato pravidla se vztahují také na dobrovolně uspané služby, pokud jejich další účtování nelze uhradit z Kreditů. Po dobu řádně hrazeného uspání třídenní lhůta ke smazání neběží.

9. VIP systém a platební podpora herních serverů

9.1. Základní ustanovení

9.1.1. VIP systém je doplňková služba Provozovatele, která umožňuje Zákazníkovi vytvářet nabídky finanční podpory svého herního serveru a případných Herních výhod a přijímat prostřednictvím platebního rozhraní Provozovatele platby od Plátců.

9.1.2. Používáním VIP systému Zákazník potvrzuje, že se seznámil s těmito VOP a zavazuje se dodržovat pravidla VIP systému.

9.1.3. Práva a povinnosti Plátce se řídí samostatnými Podmínkami platební podpory herních serverů pro Plátce, se kterými je Plátce seznámen před dokončením platby.

9.1.4. Zákazník bere na vědomí, že Provozovatel může dostupnost VIP systému podmínit ověřením kontaktních údajů, herního serveru, domény, webové prezentace nebo jiných údajů potřebných k ochraně Plátců a platebního systému.

9.1.5. Na zpřístupnění nebo další používání VIP systému nevzniká Zákazníkovi právní nárok. Provozovatel může žádost o aktivaci odmítnout nebo VIP systém přiměřeně omezit, pokud to vyžaduje ochrana Plátců, infrastruktury, platebního systému nebo dodržování právních a smluvních povinností Provozovatele.

9.2. Povaha plateb a kreditů

9.2.1. Platby provedené prostřednictvím VIP systému představují finanční příspěvky na podporu konkrétního herního serveru.

9.2.2. Zákazník může Plátci v souvislosti s finančním příspěvkem nabídnout Herní výhodu. Nabídne-li ji, odpovídá za její řádné, včasné a úplné poskytnutí podle popisu uvedeného před platbou.

9.2.3. Zákazník neobdrží prostřednictvím VIP systému peněžní prostředky. Po úspěšném zpracování platby mu Provozovatel připíše odpovídající množství interních hostingových Kreditů.

9.2.4. Kredity získané prostřednictvím VIP systému:

a) slouží výhradně k úhradě služeb Provozovatele,

b) nejsou elektronickými penězi,

c) nejsou směnitelné zpět za peníze,

d) nelze vyplatit na bankovní nebo jiný platební účet,

e) nelze převést mimo systém Provozovatele,

f) nelze využít pro osobní účely Zákazníka mimo úhradu služeb Provozovatele.

9.2.5. Připsání Kreditů je možné teprve po úspěšném zpracování a potvrzení platby příslušným platebním systémem.

9.2.6. Provozovatel může u nového nebo rizikového účtu připsání nebo použitelnost Kreditů přiměřeně pozdržet do dokončení bezpečnostní kontroly.

9.3. Nabídky a Herní výhody

9.3.1. Zákazník může prostřednictvím administrace Provozovatele vytvářet vlastní nabídky podpory serveru a Herních výhod.

9.3.2. Zákazník odpovídá za správnost, úplnost, srozumitelnost a nezávadnost všech údajů uvedených v nabídce.

9.3.3. Nabídka musí obsahovat zejména:

a) určitý a srozumitelný název,

b) pravdivý popis nabízené Herní výhody,

c) částku a měnu,

d) dobu platnosti výhody, je-li časově omezena,

e) podstatná omezení a podmínky použití,

f) označení serveru, na kterém bude výhoda použitelná.

9.3.4. Je-li Herní výhoda vázána na provoz serveru, nesmí ji Zákazník označit jako doživotní, navždy platnou nebo obdobným způsobem, který by mohl vyvolat dojem, že bude dostupná bez ohledu na další existenci serveru. Zákazník může například uvést, že je výhoda platná po dobu provozu serveru.

9.3.5. Nabízí-li Zákazník pouze podporu bez Herní výhody, musí být tato skutečnost Plátci zřetelně uvedena před platbou.

9.3.6. Pokud je v nabídce uvedena konkrétní Herní výhoda, není Zákazník oprávněn následně tvrdit, že šlo pouze o dobrovolný příspěvek bez nároku Plátce na uvedené plnění.

9.3.7. Zákazník nesmí po vytvoření VIP objednávky dodatečně měnit její obsah. Pro každou transakci může Provozovatel uchovávat neměnný záznam nabídky ve znění zobrazeném Plátci v okamžiku platby.

9.3.8. Zákazník nesmí prostřednictvím vlastního webu, herního serveru, sociálních sítí, komunikačních platforem ani jiného kanálu propagovat Herní výhodu způsobem, který odporuje údajům uloženým ve VIP systému nebo je podstatně rozšiřuje.

9.4. Odpovědnost Zákazníka za Herní výhody

9.4.1. Poskytovatelem Herní výhody je Zákazník, nikoliv Provozovatel.

9.4.2. Zákazník odpovídá zejména za:

a) vytvoření a obsah nabídky,

b) oprávnění nabízet příslušnou Herní výhodu,

c) soulad nabídky s právními předpisy, pravidly hry a licenčními podmínkami,

d) správné a včasné zpřístupnění výhody,

e) její funkčnost v rozsahu sjednaném s Plátcem,

f) vyřizování reklamací týkajících se herního obsahu,

g) pravdivost údajů poskytnutých Plátci a Provozovateli.

9.4.3. Zákazník je povinen zajistit, aby automatické příkazy určené k aktivaci Herní výhody byly správné, bezpečné a funkční.

9.4.4. Provozovatel neodpovídá za neprovedení nebo nesprávné provedení příkazu způsobené nastavením serveru, pluginem, modem, oprávněními, nedostupností serveru nebo jinou okolností na straně Zákazníka.

9.4.5. Provozovatel odpovídá za řádné předání nebo spuštění příkazu pouze v rozsahu, v jakém jeho provedení zajišťuje vlastní technický systém Provozovatele.

9.4.6. Zákazník je povinen před použitím VIP systému otestovat funkčnost nastavených příkazů a jejich výsledků.

9.5. Identifikace a kontaktní údaje

9.5.1. Zákazník je povinen uvádět ve svém Zákaznickém účtu pravdivé, aktuální a úplné identifikační a kontaktní údaje.

9.5.2. Zákazník musí mít nastavenou funkční e-mailovou adresu, na které může přijímat reklamace Plátců. Tento kontakt může být zobrazen Plátci v detailu objednávky nebo potvrzovacím e-mailu.

9.5.3. Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu aktualizovat kontaktní údaje, doménu, web serveru a další údaje významné pro fungování VIP systému.

9.5.4. Provozovatel může v odůvodněných případech požadovat ověření totožnosti, kontaktních údajů, vlastnictví nebo oprávnění používat doménu či provozovat konkrétní server.

9.5.5. Pokud Zákazník požadované údaje neposkytne nebo vzniknou důvodné pochybnosti o jejich správnosti, může Provozovatel VIP systém dočasně pozastavit.

9.6. Používání API a externí prezentace

9.6.1. Umožňuje-li Provozovatel napojení VIP systému prostřednictvím API, widgetu nebo jiného rozhraní, smí je Zákazník používat pouze v rozsahu povoleném Provozovatelem.

9.6.2. API klíč je vázán na konkrétní Zákaznický účet. Zákazník jej nesmí zpřístupnit jiné osobě ani používat pro obchod, server nebo službu třetí osoby.

9.6.3. Provozovatel může API klíč omezit na konkrétní server, účet, doménu nebo skupinu předem povolených domén.

9.6.4. Zákazník je povinen API klíč chránit před zneužitím. Má-li podezření na jeho únik, musí neprodleně požádat Provozovatele o jeho zneplatnění.

9.6.5. Externí web Zákazníka může zobrazovat a propagovat nabídky, ale konečná rekapitulace objednávky musí být načtena z údajů evidovaných Provozovatelem.

9.6.6. Zákazník nesmí prostřednictvím API pro jednotlivou transakci libovolně přepisovat cenu, popis, obsah nabídky, označení serveru ani jiné podstatné údaje evidované u Provozovatele, pokud to Provozovatel výslovně neumožní.

9.6.7. Zákazník nesmí zakrývat, měnit ani obcházet informace, upozornění, souhlasy nebo prvky platebního rozhraní Provozovatele.

9.6.8. Zákazník nesmí vytvářet dojem, že platba probíhá ve prospěch jiné osoby, serveru nebo účelu, než které jsou uvedeny v platebním rozhraní Provozovatele.

9.7. Povolený a zakázaný obsah

9.7.1. Zákazník nesmí prostřednictvím VIP systému nabízet, propagovat nebo financovat obsah či činnost:

a) odporující právním předpisům,

b) porušující práva duševního vlastnictví,

c) odporující licenčním podmínkám nebo pravidlům vydavatele hry,

d) podvodnou, klamavou nebo neexistující,

e) spočívající v prodeji cheatů, škodlivého softwaru nebo neoprávněných zásahů do hry,

f) související s phishingem, krádeží účtů nebo platebních údajů,

g) související s hazardní hrou nebo sázkou bez potřebného oprávnění,

h) představující falešnou charitativní sbírku nebo jinou zavádějící výzvu,

i) odporující dobrým mravům, pravidlům platební metody nebo oprávněným požadavkům Provozovatele.

9.7.2. Provozovatel je oprávněn nabídku automaticky nebo ručně prověřit, skrýt, pozastavit či odstranit.

9.7.3. Zákazník je povinen na výzvu Provozovatele vysvětlit účel nabídky a doložit své oprávnění poskytovat příslušný obsah.

9.8. Reklamace Plátců

9.8.1. Reklamace týkající se obsahu, aktivace, funkčnosti nebo trvání Herní výhody řeší primárně Zákazník.

9.8.2. Zákazník je povinen reklamaci přijmout, komunikovat s Plátcem a vyřešit ji bez zbytečného odkladu.

9.8.3. Zákazník je povinen na žádost Provozovatele předložit podklady prokazující zejména:

a) obsah nabídky,

b) aktivaci Herní výhody,

c) identifikaci hráčského účtu,

d) dobu a rozsah používání výhody,

e) důvod jejího odebrání nebo ukončení,

f) komunikaci s Plátcem,

g) pravidla serveru účinná v době objednávky.

9.8.4. Pokud Zákazník reklamaci neřeší, nereaguje nebo nepředloží potřebné podklady, může Provozovatel spor posoudit na základě dostupných informací.

9.8.5. Provozovatel může v rámci řešení reklamace zejména:

a) vyzvat Zákazníka k dodání nebo obnovení Herní výhody,

b) vyzvat jej k jiné přiměřené nápravě,

c) dočasně pozastavit jeho VIP systém,

d) zadržet nebo odečíst odpovídající množství Kreditů,

e) vrátit Plátci zaplacenou částku, umožňuje-li to použitá platební metoda,

f) ukončit přístup Zákazníka k VIP systému.

9.8.6. Požádá-li Zákazník o dobrovolné vrácení platby Plátci, provede Provozovatel refundaci, pokud ji použitá platební metoda technicky umožňuje. Odpovídající množství Kreditů bude Zákazníkovi odečteno.

9.8.7. Některé platební metody nemusí umožňovat refundaci. Provozovatel o této skutečnosti Zákazníka informuje.

9.9. Pravidla serveru a blokování hráčů

9.9.1. Zákazník může Plátci odebrat Herní výhodu nebo zablokovat přístup k serveru, pokud Plátce závažně nebo opakovaně poruší předem dostupná a přiměřená pravidla serveru.

9.9.2. Zákazník nesmí Plátce zablokovat svévolně nebo pouze za účelem vyhnutí se poskytnutí Herní výhody.

9.9.3. Vznikne-li spor, je Zákazník povinen doložit pravidlo, které bylo porušeno, důvod zásahu a přiměřenost přijatého opatření.

9.9.4. Samotné oprávněné zablokování hráče nemusí zakládat nárok na refundaci. Každý případ však může být posouzen podle konkrétních okolností, popisu nabídky, pravidel serveru a právních předpisů.

9.10. Chargebacky, refundace a podvodné platby

9.10.1. Pokud je platba refundována, stornována, zpětně zúčtována nebo označena za podvodnou a poskytovatel platební metody odečte odpovídající prostředky Provozovateli, je Provozovatel oprávněn odečíst Zákazníkovi odpovídající množství Kreditů.

9.10.2. Odečtení lze provést i tehdy, pokud Zákazník již Kredity použil. Kreditní zůstatek může v důsledku toho dosáhnout záporné hodnoty.

9.10.3. Zákazník je povinen záporný zůstatek dorovnat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě uvedené ve výzvě Provozovatele.

9.10.4. Provozovatel může do dorovnání záporného zůstatku pozastavit VIP systém, omezit Zákaznický účet nebo pozastavit služby hrazené z Kreditů.

9.10.5. Provozovatel může odečíst také poplatek, který mu byl v přímé souvislosti s chargebackem nebo refundací skutečně účtován poskytovatelem platební metody, pokud o tom Zákazníka předem informuje nebo je výše a způsob určení poplatku uveden v ceníku.

9.10.6. Zákazník nesmí Plátce odrazovat od oprávněných reklamací ani označovat každou reklamaci nebo chargeback automaticky za podvod.

9.10.7. Má-li Zákazník podezření na podvodnou nebo neautorizovanou platbu, je povinen neprodleně kontaktovat Provozovatele a do vyjasnění případu podle možností nezpřístupňovat nebo pozastavit dotčenou Herní výhodu.

9.11. Bezpečnostní opatření a limity

9.11.1. Provozovatel může stanovit zejména:

a) minimální a maximální hodnotu jednotlivé platby,

b) denní nebo měsíční limit plateb,

c) limit počtu transakcí,

d) dobu dočasného zadržení Kreditů,

e) omezení použitelných platebních metod,

f) omezení podle země, domény, serveru nebo rizikovosti účtu.

9.11.2. Provozovatel může platbu nebo VIP systém dočasně pozastavit zejména při:

a) neobvyklém nárůstu obratu,

b) zvýšeném počtu reklamací nebo chargebacků,

c) podezření na používání odcizených platebních prostředků,

d) podezření na klamavou nebo zakázanou nabídku,

e) zneužití API klíče,

f) nesouladu mezi nabídkou na webu Zákazníka a nabídkou v systému Provozovatele,

g) požadavku poskytovatele platební metody nebo orgánu veřejné moci.

9.11.3. Zákazník je povinen při prověřování poskytnout potřebnou součinnost.

9.11.4. Provozovatel není povinen zveřejnit podrobnosti interních bezpečnostních mechanismů, pokud by tím mohla být snížena jejich účinnost.

9.12. Evidence transakcí

9.12.1. Provozovatel může pro účely potvrzení objednávky, řešení reklamací, prevence podvodů a plnění právních povinností uchovávat zejména:

a) identifikaci nabídky a její verzi,

b) název a popis Herní výhody,

c) cenu a měnu,

d) identifikaci serveru a Zákazníka,

e) čas vytvoření a dokončení objednávky,

f) verzi použitých podmínek,

g) zdrojovou doménu,

h) technické a transakční údaje,

i) informace o aktivaci Herní výhody.

9.12.2. Zákazník bere na vědomí, že informace o nabídce mohou být k transakci uchovány i po jejich pozdější změně nebo odstranění.

9.12.3. Zákazník je povinen uchovávat vlastní podklady potřebné k prokázání dodání Herní výhody alespoň po dobu, po kterou může být platba reklamována, a dále po dobu nezbytnou k vyřešení již zahájeného sporu.

9.13. Pozastavení a ukončení VIP systému

9.13.1. Provozovatel může VIP systém Zákazníka pozastavit nebo ukončit zejména při:

a) porušení tohoto článku,

b) poskytování zakázaného nebo klamavého obsahu,

c) neřešení reklamací Plátců,

d) opakovaném nedodávání Herních výhod,

e) zvýšeném výskytu podvodných plateb nebo chargebacků,

f) nepravdivých nebo neaktuálních identifikačních údajích,

g) zneužití API, platebního rozhraní nebo zákaznického účtu,

h) požadavku poskytovatele platební metody, karetní asociace nebo orgánu veřejné moci,

i) důvodném podezření, že další provoz představuje nepřiměřené právní, finanční, bezpečnostní nebo reputační riziko.

9.13.2. Vyžaduje-li to ochrana Plátců nebo platebního systému, může Provozovatel VIP systém pozastavit bez předchozího upozornění.

9.13.3. Pozastavením nebo ukončením VIP systému nezanikají:

a) povinnosti Zákazníka vůči stávajícím Plátcům,

b) povinnost řešit již podané reklamace,

c) povinnost dorovnat záporný kreditní zůstatek,

d) oprávnění Provozovatele odečíst Kredity při pozdější refundaci nebo chargebacku,

e) nároky vzniklé před pozastavením nebo ukončením systému.

9.13.4. Při ukončení provozu serveru je Zákazník povinen bez zbytečného odkladu vypnout jeho VIP nabídky a zabránit přijímání dalších plateb.

9.14. Náhrada újmy a součinnost

9.14.1. Zákazník odpovídá Provozovateli za újmu vzniklou porušením povinností podle tohoto článku v rozsahu stanoveném právními předpisy.

9.14.2. Zákazník je povinen poskytnout Provozovateli přiměřenou součinnost při řešení reklamací, chargebacků, podvodných plateb, požadavků poskytovatelů platebních metod a výzev orgánů veřejné moci.

9.14.3. Zákazník je povinen Provozovatele bez zbytečného odkladu informovat o skutečnostech, které mohou mít vliv na bezpečnost nebo oprávněnost používání VIP systému.

9.14.4. Tímto článkem není dotčena odpovědnost Provozovatele za jeho vlastní technické chyby, nesprávné zpracování platby ani jiné porušení povinností Provozovatele.

9.15. Závěrečná pravidla VIP systému

9.15.1. Provozovatel může vydat technickou dokumentaci, ceník, bezpečnostní limity a další provozní pravidla VIP systému. Tato pravidla jsou pro Zákazníka závazná, pokud je s nimi předem seznámen.

9.15.2. Pokud je některé ustanovení tohoto článku v rozporu se zvláštními podmínkami konkrétní platební metody, použije se v nezbytném rozsahu úprava odpovídající pravidlům dané platební metody a právním předpisům.

9.15.3. Provozovatel může VIP systém technicky měnit, rozšiřovat, omezovat nebo ukončit. O podstatné změně, která má dopad na stávající používání systému, informuje Zákazníka přiměřeným způsobem.

9.15.4. Používání VIP systému nezbavuje Zákazníka povinnosti samostatně posoudit a plnit jeho případné daňové, účetní, spotřebitelské, licenční nebo jiné právní povinnosti související s provozem herního serveru a poskytováním Herních výhod.

10. Práva a povinnosti provozovatele

10.1. 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.

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Provozovatel může měnit nabídku služeb a jejich variant. Změny sjednaných parametrů již poskytované služby se řídí článkem 20 těchto VOP a příslušnými právními předpisy.

11. Práva a povinnosti zákazníka

11.1. 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.

11.2. 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. Zákazník odpovídá za újmu vzniklou v důsledku porušení svých povinností při ochraně přístupových údajů v rozsahu stanoveném právními předpisy. Tím není dotčena odpovědnost Provozovatele za jeho vlastní pochybení.

11.3. Zákazník se může dobrovolně přihlásit k odběru informačních a obchodních sdělení (newsletteru), a to například volitelným souhlasem při registraci, v rámci plnění bonusových úkolů nebo v zákaznické administraci. Zákazník má právo zasílání těchto sdělení kdykoliv odmítnout a z odběru se odhlásit. Odhlášení je možné provést kdykoliv a zdarma, a to kliknutím na odhlašovací odkaz, který je umístěn na konci každého takového e-mailu, případně zasláním žádosti na kontaktní e-mail Provozovatele (contact@tamhost.cz).

11.4. 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.

11.5. 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.

12. Vyloučení z provozu

12.1. 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:

a) je v rozporu s právním řádem České republiky či platnými mezinárodními úmluvami
b) je v rozporu s dobrými mravy - porušování autorských, patentových, průmyslových nebo jiných podobných práv
c) rozesílání nevyžádaných zpráv (spam)
d) přímé či nepřímé poškozování jakýchkoliv práv třetích osob
e) přetěžování infrastruktury nebo technických či softwarových prostředků Provozovatele či jiných stran
f) ohrožování soukromí nebo bezpečnosti jiných systémů či osob

12.2. Provozovatel je oprávněn posoudit, zda konkrétní jednání Zákazníka představuje porušení těchto podmínek. Toto posouzení musí vycházet z objektivních okolností, dostupných informací a účelu ochrany infrastruktury, ostatních zákazníků a práv třetích osob.

12.3. 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.

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

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

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

12.7. 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.

13. Ochrana informací a ochrana osobních údajů

13.1. Provozovatel i Zákazník se zavazují k mlčenlivosti o skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem služeb.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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.

13.5. Podrobnosti o zpracování osobních údajů, době uchování, příjemcích údajů a právech Zákazníka jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů dostupných na: https://tamhost.cz/assets/documents/gdpr.pdf

14. Doba trvání dohody a její zánik

14.1. Dobu trvání dohody a její zánik upravují smluvní podmínky konkrétních služeb.

14.2. Při ukončení provozování služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené faktury a zálohové faktury s výjimkou zálohové faktury na předplatné období, které nenastalo.

14.3. 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.

14.4. Pokud Zákazník zvolí okamžité zrušení služby, její provoz se ukončí okamžitě. Data služby včetně jejích záloh mohou být trvale smazána při nejbližší pravidelné automatické kontrole po uplynutí alespoň 12 hodin od zrušení. Je-li služba zrušena dříve než jednu hodinu od jejího vytvoření, mohou být data smazána okamžitě. Pokud je sjednáno ukončení služby k pozdějšímu okamžiku, lhůta pro smazání dat běží až od tohoto okamžiku.

15. Reklamace služeb

15.1. Zákazník může reklamaci uplatnit prostřednictvím ticket systému nebo na kontaktním e-mailu Provozovatele. Uvede označení služby, popis vady a požadovaný způsob nápravy a poskytne přiměřenou součinnost. Doklad o objednávce nebo úhradě se vyžaduje pouze tehdy, pokud nelze službu a smluvní vztah ověřit jinak. Pozdější oznámení vady samo o sobě nevylučuje zákonná práva Zákazníka za dobu před jejím oznámením.

15.2. Provozovatel se zavazuje vzniklý problém začít řešit nejpozději do 5 pracovních dnů od přijetí reklamace a o průběhu řešení Zákazníka informovat. Reklamace bude vyřízena v přiměřené době s ohledem na povahu služby a složitost vady, nejpozději však ve lhůtě stanovené právními předpisy, pokud se na daný případ použije.

15.3. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamace řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

15.4. Pokud nastane pochybení na straně Provozovatele a nebude zaviněn třetí stranou (např. živelná pohroma, DDOS útoky, nefunkčnost serverů třetích stran závisejících 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.

16. Nárok na vrácení peněz

16.1. Je-li Zákazník spotřebitelem a požádá o zahájení poskytování služby nebo zpřístupnění digitálního obsahu před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy, vyžádá si Provozovatel před dokončením objednávky jeho výslovný souhlas se zahájením plnění před uplynutím této lhůty a potvrzení, že bere na vědomí příslušné důsledky pro právo odstoupit od smlouvy. Tento souhlas musí být udělen aktivním úkonem Zákazníka, zejména zaškrtnutím samostatného a předem nezaškrtnutého pole v objednávce. Právo Zákazníka odstoupit od smlouvy zaniká pouze v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy. Tím nejsou dotčena práva Zákazníka z vadného nebo neposkytnutého plnění.

16.2. Toto ustanovení se vztahuje na služby poskytované Provozovatelem Zákazníkovi, zejména na herní hosting, dobíjení Kreditů v Zákaznickém účtu, výměnu Kreditů za AI Kredity a používání služby AI Assistant. Práva Plátce při platbě prostřednictvím VIP systému se řídí samostatnými Podmínkami platební podpory herních serverů pro Plátce.

16.3. Smluvní garance dostupnosti – Nad rámec zákonných práv Zákazníka z vadného plnění poskytuje Provozovatel následující smluvní garanci: je-li služba zcela technicky nedostupná déle než 72 hodin nepřetržitě a je-li nedostupnost prokazatelně způsobena selháním hardwaru nebo softwaru v přímé správě Provozovatele, které se Provozovateli nepodařilo odstranit, vzniká Zákazníkovi nárok na vrácení poměrné části ceny odpovídající době úplné nedostupnosti služby. Touto smluvní garancí nejsou omezena zákonná práva spotřebitele z vadného plnění ani jiné nároky, které nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

16.4. Výluky ze smluvní garance – Nárok ze smluvní garance podle článku 16.3 nevzniká, pokud byla nedostupnost nebo omezená funkčnost služby způsobena okolnostmi, které Provozovatel nemohl přímo ovlivnit. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele ani odpovědnost, kterou nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit. Jedná se zejména o:

16.4.1. Kybernetické útoky třetích stran (např. DDoS útoky, DoS útoky, hackerské útoky) vedené na infrastrukturu Provozovatele nebo přímo na službu Zákazníka.

16.4.2. Výpadky konektivity na trase mezi Zákazníkem a datacentrem (problémy ISP, tranzitních sítí).

16.4.3. 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).

16.5. Chyby způsobené Zákazníkem Nárok na vrácení peněz dále nevzniká v případech uvedených kdy si problémy způsobí Zákazník sám. Jedná se zejména o:

16.5.1. Chybné nastavení serveru ze strany Zákazníka.

16.5.2. Instalace nekompatibilních, zastaralých nebo chybných doplňků (pluginů, módů), které způsobují pády serveru.

16.5.3. Nadměrné zatížení serveru, které neodpovídá zakoupenému výkonu (např. extrémní množství entit nebo hráčů nad limit).

16.5.4. Ban nebo zablokování služby z důvodu porušení těchto podmínek.

17. Řešení sporů

17.1. 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

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.gov.cz

Web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

18. Ceny

18.1. 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".

18.2. Pro vrácení peněžních prostředků odpovídajících nevyužitým Kreditům platí článek 8.7 těchto VOP.

19. AI Assistant

19.1. Vymezení služby – AI Assistant je dobrovolná doplňková funkce zákaznické administrace, která Zákazníkovi zprostředkovává používání systému umělé inteligence provozovaného nezávislým poskytovatelem třetí strany (dále jen „Poskytovatel AI"). Provozovatel není provozovatelem ani tvůrcem použitého modelu umělé inteligence, neurčuje způsob, jakým model vytváří své výstupy, a

není oprávněn jménem Poskytovatele AI poskytovat jakékoli záruky týkající se jeho provozu. Používání AI Assistanta není nezbytnou podmínkou pro používání ostatních služeb Provozovatele. Ustanovení tohoto článku upravující AI Assistant a AI Kredity se vůči Zákazníkovi uplatní pouze v rozsahu, v jakém Zákazník službu AI Assistant dobrovolně aktivuje nebo provede výměnu Kreditů za AI Kredity. Zavedením této volitelné služby se nemění práva a povinnosti Zákazníka ve vztahu k ostatním službám Provozovatele.

19.2. Povaha výstupů – Výstupy AI Assistanta jsou vytvářeny automaticky a mohou být zejména nepřesné, neúplné, zastaralé, zavádějící, technicky nesprávné nebo nevhodné pro účel zamýšlený Zákazníkem. Provozovatel nezaručuje správnost, úplnost, původnost, bezpečnost ani použitelnost výstupů a nezaručuje, že použitím AI Assistanta bude dosaženo konkrétního výsledku. Výstupy AI Assistanta nepředstavují právní, daňové, účetní, bezpečnostní ani jiné odborné poradenství.

19.3. Rozsah přístupu k serveru – AI Assistant může výhradně v rozsahu aktuálních oprávnění přihlášeného uživatele získávat informace o příslušném serveru, číst obsah vybraných souborů a logů, vyhledávat v nich, zobrazovat provozní a konfigurační údaje a navrhovat nebo provádět operace nad službou. Může se jednat zejména o změny souborů a konfigurace, odesílání příkazů do konzole, práci se zálohami, databázemi, síťovými porty, spouštěcími proměnnými a stavem serveru. AI Assistant není oprávněn překročit oprávnění, která má daný uživatel v zákaznické administraci.

19.4. Schvalování operací – Vyžaduje-li konkrétní operace potvrzení, provede se až po jejím schválení Zákazníkem nebo jiným oprávněným uživatelem. Schválením uživatel potvrzuje, že se seznámil s popisem zamýšlené operace, rozumí jejím možným následkům a žádá o její provedení. Schválení nezbavuje Provozovatele odpovědnosti za případ, kdy by v důsledku vlastního technického pochybení Provozovatele byla provedena jiná operace než operace zobrazená ke schválení.

19.5. Automatické schvalování – Zákazník může dobrovolně aktivovat režim automatického schvalování, označený v administraci zejména jako režim „YOLO“. Aktivací tohoto režimu Zákazník výslovně žádá, aby AI Assistant bez dalšího jednotlivého potvrzení prováděl operace, ke kterým má přihlášený uživatel oprávnění. Tyto operace mohou zahrnovat také úpravu nebo odstranění souborů, změny konfigurace, odesílání příkazů do konzole, práci se zálohami nebo ovládání stavu serveru. Nastavení může zůstat aktivní také pro nové konverzace, dokud je uživatel nevypne. Zákazník odpovídá za rozhodnutí tento režim aktivovat a za zajištění toho, že k jeho aktivaci mají přístup pouze důvěryhodné osoby.

19.6. Povinnosti Zákazníka – Zákazník je před použitím výstupu nebo provedením podstatné operace povinen posoudit její správnost, vhodnost a možné následky. Před operací, která může ovlivnit dostupnost služby, konfiguraci nebo uložená data, je Zákazník povinen zajistit aktuální a použitelnou zálohu, umožňuje-li to povaha služby. Zákazník je dále povinen používat účty a role s nejnižším rozsahem oprávnění potřebným pro požadovanou činnost.

19.7. Data předávaná Poskytovateli AI – Za účelem zpracování požadavku mohou být Poskytovateli AI předány zejména pokyny a zprávy Zákazníka, nezbytná část předchozí konverzace, technické údaje o službě a obsah nebo metadata souborů, logů, konfigurace a výsledků nástrojů, které si AI Assistant v rámci oprávnění uživatele vyžádá. Aktuální Poskytovatel AI je Zákazníkovi zpřístupněn v zákaznické administraci. Podrobnosti o rozsahu, účelech, příjemcích, době uchování a případném předávání osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor stanoví Zásady ochrany osobních údajů. Je-li u projektu OpenAI využívaného AI Assistantem aktivováno sdílení vstupů a výstupů se společností OpenAI, může OpenAI údaje odeslané po aktivaci tohoto nastavení použít k vývoji a zlepšování svých služeb, včetně zlepšování a trénování modelů. Osobní údaje mohou být pro tento další účel předány pouze na základě platného souhlasu dotčeného subjektu; není-li takový souhlas k

dispozici, musí být použit projekt bez aktivního sdílení nebo musí být údaje před odesláním anonymizovány tak, aby již nebyly osobními údaji.

19.8. Osobní, důvěrné a přístupové údaje – Zákazník nesmí prostřednictvím AI Assistanta zpřístupňovat osobní údaje, zvláštní kategorie osobních údajů, přístupové údaje, soukromé klíče, API klíče ani jiné důvěrné informace, pokud to není pro požadovanou operaci nezbytné a Zákazník k jejich zpracování nemá odpovídající právní důvod a oprávnění. Zákazník odpovídá za zákonnost pokynů a dat, která do AI Assistanta sám vloží nebo jejichž načtení prostřednictvím AI Assistanta vyžádá, zejména pokud se týkají hráčů, členů týmu nebo jiných třetích osob. Tím nejsou dotčeny vlastní povinnosti Provozovatele při zpracování osobních údajů.

19.9. Zakázané použití – AI Assistant nesmí být používán k protiprávní činnosti, neoprávněnému zásahu do systémů nebo dat třetích osob, obcházení bezpečnostních opatření, šíření škodlivého kódu, porušování práv duševního vlastnictví ani k jiné činnosti odporující těmto VOP nebo podmínkám příslušného Poskytovatele AI. Provozovatel může přístup k AI Assistantovi omezit nebo pozastavit, je-li to nezbytné z bezpečnostních, právních nebo provozních důvodů nebo při podezření na jeho zneužití.

19.10. Dostupnost a změny služby – Provozovatel nezaručuje nepřetržitou dostupnost AI Assistanta ani dostupnost konkrétního Poskytovatele AI, modelu, funkce nebo limitu používání. Provozovatel může AI Assistanta, jednotlivého Poskytovatele AI nebo konkrétní model změnit, omezit, dočasně pozastavit nebo ukončit. Má-li změna podstatný vliv na způsob zpracování osobních údajů nebo na práva a povinnosti Zákazníka, bude o ní Zákazník předem informován způsobem stanoveným těmito VOP a právními předpisy.

19.11. Odpovědnost za výstupy a operace AI – V rozsahu dovoleném právními předpisy Provozovatel neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku nesprávného, neúplného, zavádějícího nebo jinak vadného výstupu Poskytovatele AI, spoléhání Zákazníka na takový výstup, nesprávného pokynu Zákazníka, použití výstupu v rozporu s jeho povahou, operace schválené Zákazníkem ani operace

automaticky provedené na základě dobrovolně aktivovaného režimu automatického schvalování. Provozovatel dále v rozsahu dovoleném právními předpisy neodpovídá za jednání, opomenutí, nedostupnost nebo změnu služeb Poskytovatele AI, které Provozovatel nezpůsobil a nemohl jim zabránit ani při vynaložení přiměřené odborné péče.

19.12. Omezení výluky odpovědnosti – Ustanovení článku 19.11 se nepoužije v rozsahu, v jakém odpovědnost Provozovatele nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit. Zejména jím není dotčena odpovědnost Provozovatele za újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, za vlastní technické nebo bezpečnostní pochybení Provozovatele ani práva spotřebitele z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy.

19.13. AI Kredity a účtování služby

19.13.1. Zákazník může získat AI Kredity výměnou Kreditů dostupných v jeho Zákaznickém účtu. Před potvrzením výměny Provozovatel zobrazí počet získaných AI Kreditů, množství odečítaných Kreditů a zůstatek Kreditů po provedení výměny.

19.13.2. Potvrzením výměny Zákazník žádá o okamžité odečtení zobrazeného množství Kreditů a připsání odpovídajícího množství AI Kreditů. Dokončenou výměnu nelze na žádost Zákazníka zrušit a získané AI Kredity nelze dobrovolně převést zpět na Kredity, vyplatit v penězích ani převést na jiný Zákaznický účet. Tím nejsou dotčena práva Zákazníka z vadného nebo neposkytnutého plnění, právo na opravu technické chyby ani jiná práva, která nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

19.13.3. AI Kredity neexpirují a zůstávají evidovány v Zákaznickém účtu až do jejich spotřebování, není-li oprava jejich zůstatku nebo odebrání nezbytné z důvodu technické chyby, podvodného jednání, jejich neoprávněného získání nebo jiného závažného porušení těchto VOP přímo souvisejícího se získáním nebo používáním AI Kreditů. Tím

nejsou dotčena práva Zákazníka, která nelze podle právních předpisů vyloučit nebo omezit.

19.13.4. AI Kredity se odečítají podle skutečné spotřeby zvoleného modelu AI. Samostatně mohou být účtovány vstupní tokeny, vstupní tokeny načtené z mezipaměti a výstupní tokeny. Výstupní tokeny mohou zahrnovat také interní tokeny uvažování modelu, pokud je Poskytovatel AI zahrnuje do účtované spotřeby.

19.13.5. Aktuální sazby jednotlivých modelů, vyjádřené v AI Kreditech za stanovené množství tokenů, jsou Zákazníkovi zobrazeny v zákaznické administraci. Pro konkrétní požadavek se použije sazba zobrazená a platná v okamžiku jeho odeslání. Výsledná spotřeba může být zaokrouhlena nahoru na jednu tisícinu AI Kreditu.

19.13.6. Před zahájením požadavku může Provozovatel dočasně rezervovat část AI Kreditů odpovídající předpokládané maximální spotřebě. Po dokončení, přerušení nebo neúspěšném ukončení požadavku bude rezervace vypořádána podle skutečné spotřeby oznámené Poskytovatelem AI a její nevyužitá část bude uvolněna. Pokud požadavek nebyl Poskytovateli AI předán a nevznikla žádná účtovaná spotřeba, rezervované AI Kredity budou uvolněny v plném rozsahu.

19.13.7. Provozovatel může sazby spotřeby jednotlivých modelů přiměřeně měnit zejména v návaznosti na změnu cen Poskytovatele AI, měnových nebo provozních nákladů nebo parametrů modelu. Změna sazby se nepoužije zpětně na již dokončené požadavky. O změně, která může nepříznivě ovlivnit hodnotu existujícího zůstatku AI Kreditů, bude Zákazník informován způsobem a ve lhůtě podle článku 20 těchto VOP.

19.13.8. Provozovatel vede evidenci získání, rezervace, spotřeby a případné opravy zůstatku AI Kreditů. Domnívá-li se Zákazník, že byly AI Kredity odečteny nesprávně, může uplatnit reklamaci prostřednictvím ticket systému podle článku 15 těchto VOP.

20. Závěrečné ustanovení

20.1. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky. Tím není spotřebitel zbaven ochrany poskytované závaznými ustanoveními právních předpisů, která by se použila bez této volby práva.

20.2. Provozovatel je oprávněn tyto VOP v přiměřeném rozsahu měnit z důvodu změny právních předpisů, technických nebo bezpečnostních požadavků, podmínek subdodavatelů nebo nákladů na poskytování služeb. Rozsah změny musí odpovídat jejímu důvodu.

20.3. Pokud změna VOP mění práva nebo povinnosti ze stávající smlouvy, Provozovatel ji oznámí dotčenému Zákazníkovi e-mailem nebo individuální zprávou v zákaznické administraci a zpřístupní mu nové znění VOP v podobě umožňující jeho uložení. Změna nabývá vůči Zákazníkovi účinnosti uplynutím 14 dnů od doručení oznámení, není-li v oznámení stanovena delší lhůta. Vyžaduje-li obstarání obdobné služby od jiného poskytovatele s ohledem na povahu změny delší dobu, Provozovatel poskytne přiměřeně delší lhůtu. Zákonnými požadavky na obsah a způsob oznámení není toto ustanovení dotčeno.

20.4. Zákazník může před účinností změny oznámit Provozovateli její odmítnutí a z tohoto důvodu dotčenou smlouvu bez sankce vypovědět ke dni účinnosti změny. Odmítnutí a výpověď lze zaslat e-mailem nebo prostřednictvím ticket systému. Do ukončení smlouvy se vůči Zákazníkovi uplatní dosavadní podmínky. Případná širší zákonná práva Zákazníka tím nejsou dotčena.

20.5. Provozovatel může rozšiřovat nabídku o nové volitelné funkce a doplňkové služby. Jejich podmínky a případná cena budou Zákazníkovi zpřístupněny před aktivací a uplatní se po jejich přijetí Zákazníkem. Pokud jejich zavedení nemění práva nebo povinnosti ze stávající smlouvy, nevyžaduje oznámení ostatním Zákazníkům podle článku 20.3.

20.6. Opravy překlepů, číslování a jiné formální úpravy VOP, které nemění obsah práv a povinností Zákazníka, mohou nabýt účinnosti zveřejněním bez samostatného oznámení. Běžné úpravy vzhledu a ovládání administrace, opravy

chyb a technická vylepšení, která nemění sjednané vlastnosti služby ani práva a povinnosti Zákazníka, samy o sobě nepředstavují změnu VOP a nepodléhají postupu podle článků 20.3 a 20.4.

20.7. Vyžaduje-li právní předpis změnu v kratší lhůtě, postupuje Provozovatel v nezbytném rozsahu podle tohoto předpisu. Nezbytná technická opatření k odstranění bezprostřední bezpečnostní hrozby může Provozovatel provést bezodkladně a o případném omezení služby informuje dotčené Zákazníky bez zbytečného odkladu. Tato opatření sama o sobě neopravňují Provozovatele k okamžité změně smluvních cen nebo omezení práv Zákazníka.

20.8. Tímto článkem nejsou dotčeny zákonné informační povinnosti Provozovatele ani práva spotřebitele, zejména při změně digitálního obsahu nebo digitální služby. Stanoví-li právní předpis zvláštní požadavky na oznámení změny, její provedení nebo možnost ukončení smlouvy, mají tyto požadavky přednost.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 7. 10. 2026 pro smlouvy uzavřené od tohoto dne. Vůči Zákazníkům s dříve uzavřenou smlouvou nabývají změny účinnosti postupem sjednaným v dosavadních podmínkách