

*Všeobecné obchodní podmínky*

I. 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“).

2. Provozovatelem ColdHost.eu je fyzická osoba Ludvík Dibelka., IČ: 716651111, se sídlem Sadová 35, Jesenice 25242, kontaktní email: info@coldhost.eu. Podnikatel je zapsán v obchodním rejstříku vedeném v Praze, (dále jen „správce“) Vás tímto v souladu s čl. 12 GDPR informuje o zpracování Vašich osobních údajů a o Vašich právech.

3. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů). Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal: má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné, se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá, zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4. Znění obchodních podmínek může provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

5. Zákazník s uzavřením smlouvy prohlašuje, že se seznámil s funkcemi daných služeb a není oprávněn požadovat vrácení s odůvodněním, že mu provedení čí funkce dané služby nevyhovuje.

6. Zrušením služby se rozumí její pozastavení, ukončení a smazání dat této služby.

7. Pozastavením se rozumí dočasné zrušením dané služby a zamezit přístupu k dané služby zákazníkovi. Zákazník rovněž nemá při pozastavení přístup k souborům, databázovému serveru a službám, které k dané službě patří. (mysql, data, logy, atd.)

8. Pokud zákazník získá nějaký kupon s kredity navíc, nemá nárok na vrácení těchto peněz.

*Práva a povinnosti poskytovatele*

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.
2. Provozovatel nenes odpovědnost za jakoukoli škodu či ztrátu, která byla způsobena Zákazníkovi v důsledku používání jeho služby.
3. Provozovatel není oprávněn zasahovat do dat uložených či umístěných Zákazníkem, pokud mezi nimi není dohodnuto jinak. Tento zákaz neplatí ve chvíli kdy podezření týkajícího se porušení těchto smluvních podmínek, zneužití poskytované služby nebo porušení zákonů České republiky.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na možné kontroly systému a jejich restartování či vypnutí v nejvyšší nouzi.

#### *Práva a povinnosti zákazníka*

1. Zákazník je povinen na své straně provést veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Pokud k němu dojde, tak zákazník je za tyto škody odpovědný a jeho služby mohou být zrušeny!
2. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o nadměrné přetěžování služby nebo pokoušet se o poškození služeb!
3. Zákazníkovi je zakázáno stahovat jakékoliv nelegální data (filmy, hry atp.)
4. Zákazník je povinen zamezit zneužití nebo zveřejnění svých přístupových údajů do uživatelské administrace na webu coldhost.eu . V případě zneužití přihlašovacích údajů nebo oprávněného uživatele nese odpovědnost za vzniklou škodu zákazník.
5. Zákazníkovi je zakázáno na službách provozovatele spouštět skript nebo program na těžbu kryptoměn a to jakýchkoliv. (DoS, DdoS a další)
6. Zákazník nese odpovědnost za vše co se na jeho serveru děje. Při podezření při útoku je Zákazník povinen oznámit problém poskytovateli služeb. (coldhost.eu)
7. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které jsou v rozporu se zákony ČR nebo rozporu s dobrými mravy, rozesílání nevyžádané pošty nebo špinit jméno firmy.
8. Zákazník je povinen vyřešit bezpečnostní hrozby za které je odpovědný. V případě neřešení problému je poskytovatel oprávněn pozastavit. Zastavit či zrušit služby do doby neurčité bez nároku na vrácení peněz není li stanoveno jinak.
9. Zákazník je povinen Provozovateli uvést v registraci správné a úplné údaje uvedených v registraci, ve všech objednávkách atd. Zákazník je povinen pokud dojde ke změně tyto informace opravit. Provozovatel neodpovídá za jakékoliv škody či problémy způsobené v důsledku uvedení neplatných údajů. Bez uvedení pravdivých a úplných údajů je

Provozovatel oprávněn službu kdykoliv bez varování pozastavit nebo bez náhrady zrušit bez nároku na vrácení peněz.

10. Pokud zákazník žádá o vrácení peněz z důsledku nevyhovující služby, dostane v rámci reklamace kredity zpět na náš zákaznický účet!

### *Reklamacce*

1. V případě že zákazník se domnívá že jeho služba neodpovídá uvedenému popisu na webu, ať už cenou, vadou atd. Je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u poskytovatele služeb. (info@coldhost.eu či ticket na našem [discordu](#))

Nebo na adrese poskytovatele pouze písemně :

Daniel Dibelka

Sadová 35

Jesenice 252 42

2. Reklamacce Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě. (30d)

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.

4. Zákazník kdy reklamuje produkt nebo službu je povinen svou reklamaci řádně odůvodnit.

### LHŮTY PRO ROZHODOVÁNÍ O REKLAMACÍCH A PRO JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je dle výkladu Ústavního soudu a Nejvyššího soudu povinen podnikatel spotřebitele vyrozumět. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

### SPRÁVNÝ POSTUP PŘIJETÍ REKLAMACE OD ZÁKAZNÍKA

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 větě druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých

povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby.

Dle § 2172 věty třetí občanského zákoníku přitom platí, že osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci. Avšak je třeba upozornit, že v případech, kdy reklamaci vad uplatnil spotřebitel (ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, tj. fyzická osoba, jednajícím mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání), pak je třeba, aby oprava proběhla tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřízení reklamace stanovená v § 19 odst. 3 tohoto zákona (viz dále).

Dále je třeba zdůraznit, že záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího, s nímž uzavřel smlouvu. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Opomněl-li spotřebitel při vytknutí vady uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, měl by jej o tom prodávající v rámci své informační povinnosti poučit.

#### REKLAMACE: INFORMAČNÍ POVINNOST PRODÁVJÍCÍHO

Dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

Jednou z forem, jak tuto zákonnou informační povinnost prodávajícího naplnit mohou být i tzv. reklamační řády vyhlášené podnikatelem. Je však třeba upozornit, že tak jako se dle § 2168, resp. § 1814 písm. a) občanského zákoníku nemohou (pod sankcí neplatnosti) sjednané podmínky uplatňování odpovědnosti za vady odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, tak i informace podané spotřebiteli ohledně jeho práv nesmí ani v reklamačních řádech zužovat okruh jeho zákonných práv a tak jej uvádět v omyl. Proto ani případný souhlas spotřebitele s těmito reklamačními řády nemá žádnou právní relevanci.

Reklamační řády mohou sloužit spíše jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje nároky z odpovědnosti za vady a reklamační postupy spotřebitele vyplývající ze zákona.

#### *Zákaznická podpora a komunikace se zákazníkem*

1. Možnosti komunikace jsou různé, nejlépe vždy na našem discord případně emailu!

2. info@coldhost.eu

3. tel: 731 235 377 / V případě hlčení linky zbytečnými dotazi a obtěžováním, budeme nuceni kontaktovat PČR případně číslo blokovat.

4. <https://dsc.gg/coldhosteu>

Případně ticket systém.

Poskytovatel: Daniel Dibeka, Sadová 35, Jesenice 252 42.

#### *Zánik trvání smlouvy*

I. Při ukončení služby nezaniká povinnost zákazníkovi uhradit nezaplacené výzvy k platbě (faktury).

II. Minimální doba po kterou je služba vedena je 30 dní.

III. Reklamaci Provozovatel vyřídí do 30 dní.

IV. U dedikovaných serverů je zákazník povinen zaplatit 25% za zrušení není li stanoveno jinak.

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

#### *DATOVÁ CENTRA*

Hosting jako takový má pronajmuté zbylé procento serverů u této firmy.

Na toto pravidlo se váže přísný zákaz propojovat naše služby s jinými hostingy pokud není uvedeno jinak.

Vždy je zákazník obeznámen že o jinou lokaci musí požádat! V základu je nastaveno lokace CZ!

#### *Dostupnost služby, poruchy a odstávky*

1. Provozovatel si vyhrazuje právo na přerušení dodávky služeb či omezení jejich dostupnosti. V případě, že se bude jednat o plánovanou odstávku, bude provozovatel včas informovat v uživatelském rozhraní anebo webových stránkách. (discord, status.coldhost.eu)

2. Provozovatel nenes zodpovědnost za ztrátu uložených dat či za škody způsobené využíváním služeb provozovatele, například poškození disku a záloh.
3. Zákazník nese zodpovědnost za všechna data uložená na jeho datovém disku a dále také nese veškerou zodpovědnost za dodržování autorských práv.
4. V případě útoků DoS, DdoS atp. Provozovatel nenes zodpovědnost za poškození zákazníkovi služby.
5. O poruchách, odstávkách bude provozovatel informovat na WWW stránkách.
6. Provozovatel nenes zodpovědnost za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové poruchy či disků.

#### *Konektivita a její pravidla*

90% služeb jsou připojené k 10Gbit konektivě přičemž pro bezpečnost našich zákazníků poskytujeme v základu max 1Gbit. V případě potřeby navyšujeme.

#### *Možnosti plateb a platby samotné*

Platební brány Stripe, PayPal, PaySafeCard

#### *Ochrana informací a ochrana osobních údajů*

Udělujete tímto souhlas podnikající osobě Daniel Dibelka portál ColdHost.eu,  
IČ: 71665111

Se sídlem Sadová 35, Jesenice 252 42

Fyzická osoba je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích oddíl C, vložka 87619, (dále jen „Správce“), aby ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení“) zpracovávala tyto osobní údaje:

X Jméno a příjmení

X IP Adresa

X E-mail

X Adresa

X Tel. číslo

V případě není li stanoveno jinak.

Výše uvedené osobní údaje je nutné zpracovat pro odbavení objednávek a další plnění ze smlouvy, pokud mezi vámi a prodávajícím dojde k uzavření kupní smlouvy. Takové zpracování osobních údajů umožňuje čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení – zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy.

Prodávající zpracovává tyto údaje rovněž za účelem evidence smlouvy a případného

budoucího uplatnění a obranu práv a povinností smluvních stran.

Uchování a zpracování osobních údajů je za výše uvedeným účelem po dobu 10 let od realizace poslední části plnění dle smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší. Takové zpracování je možné na základě čl. 6 odst. 1 písm. c) a f) Nařízení – zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti a pro účely oprávněných zájmů správce.

Na e-mailovou adresu, případně telefonní číslo mohou být kupujícímu zasílány novinky a jiná obchodní sdělení, tento postup umožňuje § 7 odst. 3 zákona č.480/2004 Sb., o službách informační společnosti, pokud jej kupující neodmítne. Tato sdělení lze kdykoliv jakýmkoliv způsobem – například zasláním e-mailu nebo proklikem na odkaz v obchodním sdělení – odhlásit.

Vezměte, prosíme, na vědomí, že podle Nařízení máte právo:

- zrušit kdykoliv zasílání obchodních sdělení,
- vznést námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu správce,
- požadovat po nás informaci, jaké vaše osobní údaje zpracováváme,
- vyžádat si u nás přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování,
- požadovat po nás výmaz těchto osobních údajů, výmaz provedeme, pokud to nebude v rozporu s platnými právními předpisy nebo oprávněnými zájmy správce,
- na přenositelnost údajů, pokud se jedná o automatizované zpracování na základě souhlasu nebo z důvodu plnění smlouvy,
- požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů,
- na účinnou soudní ochranu, pokud máte za to, že vaše práva podle Nařízení byla porušena v důsledku zpracování vašich osobních údajů v rozporu s tímto Nařízením,
- podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Správce osobních údajů, jakožto provozovatel webové stránky coldhost.eu, užívá na této webové stránce soubory cookies, které jsou zde užity za účelem:

- měření návštěvnosti webových stránek a vytváření statistik týkající se návštěvnosti a chování návštěvníků na webových stránkách;
- Základní funkčnosti webových stránek.

• Sběr cookies za účelem uvedeným výše může být považováno za zpracování osobních údajů. Takové zpracování je možné na základě zákonného důvodu – oprávněného zájmu správce, a umožňuje ho čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení.

• Webové stránky lze používat i v režimu, který neumožňuje sbírání údajů o chování návštěvníků webu – tento režim je možný buďto nastavit v rámci nastavení prohlížeče, nebo je možné vznést proti takovému sběru na základě oprávněného zájmu správce námitku dle čl. 21 Nařízení, která je dostupná v dolní části webových stránek. Vaše námitka bude vyhodnocena bezodkladně. Cookies nezbytné pro funkčnost webu budou

uchovány pouze po dobu nezbytně nutnou pro fungování webu.

- Vznese-li návštěvník námitku proti zpracování technických cookies nezbytných pro fungování webových stránek, nelze v takovém případě zaručit plnou funkčnost a kompatibilitu webových stránek.

#### *Závěrečná 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. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 25.11 2024. 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 určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce Ústřední inspektorát –

Praha a Středočeský Kraj  
Česká obchodní inspekce  
Inspektorát pro Prahu  
a Středočeský kraj