

## Základní ustanovení

1. Provozovatelem internetových služeb (dále jen „Provozovatel“) je Marek Hradil, U Mlékárny 149, 75111, Radslavice. IČO 19409745, Česká republika, kontaktní email: info@cranehost.cz.  
Podnikatel je zapsán v živnostenském rejstříku vedeném v Přerově.
2. 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 „cranehost.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.  
Objednáním služby Zákazník projevuje souhlas s těmito Všeobecnými smluvními podmínkami (VOP). Při objednání obdrží Zákazník od provozovatele přihlašovací údaje ke správně služby.
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.
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. 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 zákaznickem objednané služby.
5. Zákazník uzavřením Smlouvy rovněž prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby a z toho důvodu není v rámci poskytnuté služby oprávněn požadovat vrácení již uhrazené platby za některou z nabízených služeb s odůvodněním, že mu provedení služby nevyhovuje.
6. 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 uživatelům Služeb nebo jiným třetím osobám. Této odpovědnosti se nelze zprostit.
7. V případě, že Zákazník porušuje tyto VOP, je Provozovatel oprávněn pozastavit jeho Služby. Při zvlášť závažném porušení nebo opakovaném porušování těchto VOP je Provozovatel oprávněn službu zrušit.
8. Pozastavením služby se rozumí dočasné vypnutí dané Služby a/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
9. Zrušením služby se rozumí její pozastavení, ukončení a smazání dat této služby.
10. Zákazník dokončením objednávky výslovně žádá, aby Provozovatel zahájil poskytování Služby dle uzavírané Smlouvy s Provozovatelem před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení od Smlouvy a současně bere na vědomí a souhlasí, že je-li mu dodán před uplynutím této lhůty digitální obsah, který není na hmotném nosiči, nemá právo od Smlouvy odstoupit.

### Dostupnost služby a její provoz

11. Provozovatel zajistí bezproblémový provoz služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím jsou služby provozovány.
12. Provozovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
13. Provozovatel je oprávněn provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést za účelem zajištění dalšího chodu služeb a serverů.
14. Poruchou se rozumí chyba v technických nebo softwarových prostředcích Provozovatele, která způsobuje úplnou nefunkčnost či nedostupnost služeb, následkem čehož je Zákazník nemůže v plné míře využívat. Za poruchu se nepovažuje plánovaná odstávka.

15. Provozovatel neručí za nefunkčnost či nedostupnost služby, 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 uživatelem a servery Provozovatele či vyšší mocí. Provozovatel nenese zodpovědnost za nedostupnost služby v případě nefunkčnosti připojení uživatele k Internetu.
16. O poruchách, odstávkách a důležitých změnách je Provozovatel povinen informovat Zákazníka na svých webových stránkách nebo emailové adrese v rámci možností s dostatečným předstihem.
17. Zákazník nemá nárok na náhradu škody či dalších nákladů, vzniklých v souvislosti s nedostupností služby.
18. V případě nefunkčnosti či poruchy služby je Zákazník povinen závadu písemně (e-mailem, kontaktním formulářem) reklamovat a to nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby. Na případnou kompenzaci z důvodu poruchy služby nemá Zákazník nárok v případě, že z jeho strany nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované služby Provozovatelem, služba je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, nebo Zákazník písemně prokazatelným způsobem (e-mailem, kontaktním formulářem) neprovede reklamaci nefunkčnosti služby nejpozději do 24 hodin od počátku nefunkčnosti služby.
19. Provozovatel neručí vzhledem k povaze e-mailové komunikace za korektní doručování 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.
20. Provozovatel nezodpovídá za ztrátu či poškození dat v důsledku hardwarové poruchy serveru či diskového pole.

### **Zákaznická podpora**

21. Rozsah a podmínky poskytování zákaznické podpory jsou specifikovány v podmínkách jednotlivých služeb.
22. V rámci zákaznické podpory poskytuje Provozovatel Zákazníkovi základní informace, návody a rady. Pokud Zákazník žádá po Provozovateli řešení problému, 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 navrhnutého ceníku.

### **Vyúčtování a platby**

23. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách Provozovatele „cranehost.cz“. Změny v ceníku Provozovatel včas oznamuje na stejných stránkách.
24. 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.
25. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv výzvu k platbě do konce předplaceného období dané služby, je Provozovatel oprávněn službu pozastavit.
26. 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.
27. Neuhrazení faktury či zálohové faktury nemá vliv na předplatné období. Zákazník je povinen uhradit provoz služby i za dobu, kdy byla Provozovatelem pozastavena.
28. Faktury a zálohové faktury se považují za uhrazené při splnění všech následujících podmínek :
  - a) platba je 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

29. Zákazník nemá nárok na výběr přebytkového kreditu ze svého účtu.

## Platební metody

30. Jakýmkoliv užitím VIP platebních metod (dále jen VIP) (do tohoto označení spadají následující procesy: zaplacení, propagace a obdržení platby) souhlasí zákazník automaticky s těmito podmínkami.
31. Plátcem je osoba provádějící a platící transakci.
32. Provedením VIP souhlasí Plátce automaticky s těmito podmínkami.
33. Plátce i Zákazník se zřikají jakéhokoli nároku na vrácení peněz za odeslanou platbu přes platební systém provozovateli Marek Hradil (dále jen platební systém). Tento platební systém zahrnuje platby přes platební bránu comgate, transakce přes platformu a standardní bankovní převody.
34. Zákazník se zavazuje, že částku obdrženu z VIP použije pouze na provoz serveru a ne pro osobní účely.
35. Žádost o fakturu musí zákazník zaslat na e-mail [info@cranehost.cz](mailto:info@cranehost.cz). V e-mailu musí být uvedeny relevantní informace, na základě kterých lze transakci jednoznačně určit. Tyto informace se liší pro různé platební systémy:
  - a. Pro platby přes platební brány comgate:
    - URL adresa ze které byla provedena platba
    - datum a čas provedení transakce
    - přesná částka transakce
    - platební metoda (kreditní karta, bankovní převod, Paypal, Bitcoin)
  - b. Pro transakce provedené bankovním převodem:
    - datum a čas provedení transakce
    - číslo účtu ze kterého byla transakce odeslána (IBAN nebo číslo účtu)
    - přesná částka transakce
  - c. Pro transakce provedené přes kreditový systém:
    - URL adresa ze které byla provedena platba
    - datum a čas provedení transakce
    - přesná částka transakce v kreditech
36. Provozovatel zaručuje, že korektně zasláná transakce bude správně zpracována a kredity budou připsány uživateli, který je identifikován pomocí platebního systému. V případě že správně zasláná transakce není přičtena, provede zákazník reklamaci dle bodu 8.
37. Pro reklamace je zákazník povinen ponechat si veškeré informace, pomocí kterých lze transakci dohledat. Tyto informace byly zmíněny výše v bodu 6 včetně všech jeho podsekcí. Reklamaci je zákazník povinen uplatnit požadavkem přes email [info@cranehost.cz](mailto:info@cranehost.cz).
38. 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 ve svém platebním systému.
39. Při propagaci libovolné varianty VIP je zákazník povinen vždy uvést správnou částku včetně informací o provozovateli. Informace o provozovateli: "Provozovatelem služby je Marek Hradil (cranehost.cz)".
40. V případě nedodržení podmínek se zákazník vystavuje riziku zrušení uživatelského účtu a terminace služeb bez nároku na vrácení peněz.
41. Provozovatel si vyhrazuje právo tyto podmínky kdykoliv změnit bez předchozího upozornění.

## Práva a povinnosti poskytovatele

42. 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.

43. Provozovatel neodpovídá za jakoukoli škodu či ztrátu, která byla nebo by mohla být Zákazníkovi způsobena v souvislosti s používáním služeb.
44. Provozovatel je oprávněn změnit parametry služeb a jejich variant. Je však povinen tyto změny předem oznámit Zákazníkovi formou informací na webových stránkách Provozovatele nebo písemně na email Zákazníka.
45. Provozovatel není oprávněn zasahovat do dat vytvořených či umístěných Zákazníkem, není-li mezi nimi dohodnuto jinak. Tento zákaz neplatí v případě podezření týkajícího se porušení těchto smluvních podmínek, zneužití poskytované služby nebo porušení zákonů České republiky.
46. 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.

### **Práva a povinnosti zákazníka**

47. Zákazník je povinen používat služby podle návodů a instrukcí dodaných Provozovatelem.
48. Zákazník se zavazuje provést na své straně veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Zákazník je odpovědný za následky takového zneužití, jestliže k němu dojde.
49. Zákazník je povinen učinit všechna opatření pro ochranu všech přístupových údajů (přihlašovací jména a hesla) všech uživatelů pro správu a užívání služeb a 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.
50. Zákazník souhlasí s tím, že mu bude Provozovatel zasílat e-mailem informace o novinkách v nabídce služeb Provozovatele.
51. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o narušení chodu služeb a technických či softwarových prostředků, záměrně je přetěžovat, pokoušet se využívat služeb či systémů v rozporu s jeho účelem.
52. Zákazníkovi je zakázáno využívat služeb k účelům, které jsou v rozporu se zákony ČR či v rozporu s dobrými mravy, rozesílání nevyžádané pošty atd.
53. 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.
54. Zákazník ručí Provozovateli za správnost a úplnost údajů uvedených v registraci, ve všech objednávkových 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.
55. Při zakoupení serveru pro hru Minecraft na verzi 1.7.10 nebo novější, zákazník souhlasí s dohodou o provozování minecraftových serverů ("EULA") vydanou studiem MOJANG.

### **Vyloučení z provozu**

56. 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

57. Výše uvedené 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.
58. 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. Poskytovatel 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.
59. Provozovatel je oprávněn zkoumat data (soubory) zákazníka, pokud pojme podezření, že jsou tato data (soubory) v rozporu s těmito podmínkami.
60. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou Provozovateli, jeho dalším Zákazníkům nebo třetím stranám.
61. Provozovatel je oprávněn omezit provoz služby v případě, že Zákazník pro jejich provoz využívá nevhodné softwarové prostředky či nejsou vhodně nastavené.
62. 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.

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

63. Provozovatel i Zákazník se zavazují k mlčenlivosti o skutečnostech, které se vzájemně dozvěděli v souvislosti se zřízením a provozem služeb.
64. Ochrana informací se nevztahuje na případ, kdy má Poskytovatel informační povinnost stanovenou zákonem resp. kdy si informace vyžadají státní orgány oprávněné k tomu zákonem, nebo jde o informace, které jsou veřejně dostupné.
65. Zákazník souhlasí se zpracováním svých osobních údajů Provozovatelem ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
66. Poskytovatel 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.

### **Doba trvání dohody a její zánik**

67. Doba trvání dohody a její zánik upravují smluvní podmínky konkrétních služeb.
68. Při ukončení provozování služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené faktury a zálohové faktury s výjimkou zálohové faktury na předplatné období, které nenastalo.
69. Minimální doba po kterou musí být služba vedena je 1 týden.
70. Předčasné ukončení služby je možné, při předčasném zrušení služby dojde ke stržení poplatku 15 % ze zbývajících období služby.
71. Služba může být předčasně zrušena pouze na konci minimálního fakturačního období (dále jen fakturační období) dané služby, které je rovno nejmenší době, na kterou lze daný server objednat. Tedy den před a v den konce fakturačního období dané služby pokud je fakturační období kratší než 1 měsíc. V případě fakturačního období o délce 1 měsíc nebo delší platí dva dny před, den před a v den konce fakturačního období. Jednotlivá fakturační období jsou dostupná v objednávce dané služby.

## REKLAMACE

72. 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 Poskytovatele, a to požadavkem na emailovou adresu info@cranehost
73. Zákazník je při uplatňování reklamace povinen svou reklamaci řádně zdůvodnit a dostatečně prokázat její oprávněnost. Současně je povinen Poskytovateli předložit doklad o poskytnuté službě - stejnopis objednávky, fakturu apod.
74. Reklamaci Poskytovatel vyřídí v příslušné zákonem stanovené lhůtě.
75. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamace řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

### 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 17.6.2023

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 –

Olomoucký a Moravskoslezský kraj  
Česká obchodní inspekce  
Inspektorát pro Olomoucký a Moravskoslezský kraj  
Provozní 5491/1  
722 00 Ostrava – Třebovice

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)