

Všeobecné obchodní podmínky

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tento dokument (dále jen „**VOP**“) je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a upravuje vzájemná práva a povinnosti prodávajícího a fyzické osoby, která uzavírá kupní smlouvu mimo svoji podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo v rámci své podnikatelské činnosti.
- 1.2. Tyto obchodní podmínky se vztahují ke službám, které jsou nabízeny a poskytovány v rámci projektu Helkor.eu, který je umístěn na webové adrese <https://helkor.eu/>
- 1.3. Provozovatelem projektu Helkor.eu a poskytovatelem služeb v rámci tohoto projektu je od 1. 4. 2023 Jakub Hýža (dále jako „**Poskytovatel**“), IČO: 19057202, se sídlem Ludvíka Podéště 1885/3, 708 00, Ostrava – Poruba, zapsán v živnostenském rejstříku – Magistrát města Ostravy. E-mail: helkor@jakubhyza.cz , Tel. číslo: +420 605 358 311
- 1.4. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které Poskytovatel poskytuje služby na základě uzavřené smlouvy nebo objednávky podle těchto všeobecných obchodních podmínek (dále jako „**Zákazník**“)
- 1.5. 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 zákazníkem objednané služby.
- 1.6. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.7. Znění VOP může poskytovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.
- 1.8. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a zákazníkem vzniká doručením objednávky na stránkách “<https://helkor.eu/>“ na některou z nabízených služeb Provozovatele a současně řádným zaplacením částky dle aktuálního ceníku provozovatele, popř. zřízením služby, pokud se jedná o službu bezplatnou.
- 1.9. Před odesláním objednávky Poskytovateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Odesláním Poskytovateli se objednávka stává závazným návrhem na uzavření smlouvy.
- 1.10. 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.

- 1.11. Odesláním závazné objednávky zákazník prohlašuje a činí nesporným, že se řádně seznámil VOP a Ceníkem /zveřejněným na příslušné www stránce poskytovatele/.
- 1.12. Po uzavření Smlouvy a splnění dalších náležitostí /např. uhrazení ceny, nebo udělení souhlasů/, je zákazníkovi zřízena a zpřístupněna Služba, k níž získal přístup registrací k Uživatelskému účtu. Zákazník obdrží přihlašovací údaje ke správě služby.
- 1.13. Zákazník souhlasí výhradně s použitím komunikačních prostředků na dálku. Smlouva je smlouvou uzavřenou tzv. distančním způsobem ve smyslu ust. § 1826.
- 1.14. Veškeré souhlasy a Smlouvy jsou uloženy v systému Provozovatele. Zákazník si může zažádat o jejich kopii prostřednictvím Uživatelské podpory.

2. Definice pojmů

Pojmy užívané s velkým počátečním písmenem mají pro účely těchto VOP následující význam:

- 2.1. **VOP** definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje, resp. poskytne Zákazníkovi (na základě Smlouvy nebo Objednávky) Služby za podmínek definovaných Provozními podmínkami. Podpisem Smlouvy nebo potvrzením Objednávky Zákazník schvaluje, že se seznámil a souhlasí se zněním VOP a že těmito VOP se řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.
- 2.2. **Smlouva** nebo **Objednávka** je dokument nebo soubor dokumentů definujících smluvní vztahy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP.
- 2.3. **Zákaznickou podporou** se rozumí technická podpora, kterou je možno kontaktovat prostřednictvím e-mailu podpora@helkor.eu, support@helkor.eu, prostřednictvím webu, nebo prostřednictvím k tomu určené skupiny na platformě Discord.
- 2.4. **Provozními podmínkami** Služby se rozumí soubor dokumentů definujících technické, organizační a cenové podmínky čerpání Služby. Tyto dokumenty mají písemnou povahu a doplňují VOP, nebo jsou přímo součástí VOP.
- 2.5. **Službou** se rozumí služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy nebo Objednávky uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP a Provozními podmínkami, kterými je Zákazník povinen se řídit.
- 2.6. **Server** (taktéž Server poskytovatele) je pro účely těchto VOP myšlen jako soubor hardwarových prostředků, které Poskytovatel využívá k poskytování služeb.
- 2.7. **Hostovaný server** (taktéž Server zákazníka) je pro účely těchto VOP myšlen jako soubor softwarových prostředků, které běží v izolovaném virtuálním prostředí, za účelem poskytnutí služeb Zákazníkovi.
- 2.8. **Uživatelský účet** je účet založený na webu Helkor.eu s pomocí kterého se uživatel přihlašuje k Uživatelskému rozhraní
- 2.9. **Uživatel** je osoba, která si založila Uživatelský účet. Uživatel může, ale nemusí být Zákazníkem.
- 2.10. **Uživatelské rozhraní** je webová aplikace umístěná na adrese <https://dash.helkor.eu> sloužící k objednání a správě Služeb.

3. Práva a povinnosti Zákazníka

- 3.1. Zákazník má povinnost provést opatření potřebná k zamezení zneužití Služby. Pokud k němu dojde, zákazník je zodpovědný za případnou vzniklou škodu.
- 3.2. Zákazník je povinen používat služby podle instrukcí a návodů dodaných provozovatelem.
- 3.3. Zákazník je povinen si zabezpečit svůj Uživatelský účet dostatečně silným heslem a svoje přístupové údaje nikomu nesdělovat. Za škodu, která vznikne v důsledku zneužití přihlašovacích údajů nese zodpovědnost Zákazník.
- 3.4. Zákazník nesmí bez povolení Poskytovatele přenechat svůj Zákaznický účet jiné osobě.
- 3.5. Zákazník zodpovídá za Uživatele, kterým udělil oprávnění přistupovat k jeho službě a přijímá veškerá rizika, která z udělení takového oprávnění vyplývají.
- 3.6. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o nadměrné přetěžování služby a pokoušet se o narušení síťové infrastruktury.
- 3.7. Zákazník je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy.
- 3.8. Zákazník nesmí bez povolení Poskytovatele na Hostovaných serverech spouštět:
 - 3.8.1. Proxy jiných služeb, běžících mimo síť Poskytovatele
 - 3.8.2. VPN
 - 3.8.3. Torrent
 - 3.8.4. Programy na těžbu kryptoměn
 - 3.8.5. Programy, pro jejichž používání nevlastní Zákazník potřebnou licenci
- 3.9. Zákazník ručí za správnost údajů uvedených v registraci.

4. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel zajišťuje bezproblémový chod služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu.
- 4.2. Poskytovatel neodpovídá za porušení autorských práv Zákazníkem.
- 4.3. Poskytovatel má právo provádět plánované odstávky Serverů, za účelem jejich údržby a aktualizací.
- 4.4. Poskytovatel nenes zodpovědnost za odstávky a zásahy subdodavatelů.
- 4.5. Poskytovatel nenes zodpovědnost za případnou ztrátu uložených dat.
- 4.6. Poskytovatel má právo změnit parametry služeb a jejich variant. Zároveň je povinen tyto změny předem oznámit zákazníkovi na www stránkách poskytovatele, nebo na email zákazníka.
- 4.7. Poskytovatel a Zákaznická podpora má právo na přístup k datům uloženým na Hostovaném serveru a jejich úpravu, a to za účelem optimalizace, údržby, aktualizace, řešení problémů, kontroly kvality služeb a kontroly dodržování Provozních podmínek.

- 4.8. Poskytovatel nemá právo vytvářet, uchovávat a sdílet externí kopie dat uložených na Hostovaném serveru bez předchozího souhlasu Zákazníka. Výjimkou jsou kopie vytvořené za účelem zálohování.
- 4.9. V případě porušování VOP nebo jiných ujednání zákazníkem s Provozovatelem, je Provozovatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit a poskytovanou Službu zrušit.

5. Vyúčtování a platby

- 5.1. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách www.helkor.eu a v Uživatelském rozhraní. Změny v ceníku Poskytovatel včas oznamuje prostřednictvím těchto stránek.
- 5.2. Cenou za měsíc se rozumí cena za 30 dní provozu služby
- 5.3. Faktury a zálohované faktury jsou Zákazníkovi zasílány prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu, která je uvedena v Uživatelském účtu Zákazníka. Účetní doklady nejsou poskytovány v papírové podobě.
- 5.4. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv výzvu k platbě do konce předplaceného období dané Služby, je Provozovatel oprávněn službu Službu pozastavit a následně zrušit bez dalšího upozornění.
- 5.5. Jestliže Zákazník neuhradí jakoukoliv fakturu do doby její splatnosti, je Poskytovatel oprávněn Službu pozastavit. Službu, kterou Poskytovatel nebo Zákazník vypověděl, může Poskytovatel zcela zrušit hned po skončení předplaceného období či hned po termínu dohodnuté výpovědi.
- 5.6. Faktury a zálohové faktury se považují za uhrazené při splnění všech následujících podmínek:
 - 5.6.1. Platba je zaslána na správný účet Poskytovatele
 - 5.6.2. Je poukázána přesná částka dle výzvy k platbě ve správně měně
 - 5.6.3. Při platbě je uveden správný variabilní symbol
 - 5.6.4. Platba je připsána na účet Poskytovatele
 - 5.6.5. Platba je zpracována platebním systémem Provozovatele
- 5.7. Zákazník nemá nárok na výběr přebytkového kreditu ze svého účtu

6. Reklamacce

- 6.1. V případě, že se Zákazník domnívá, že Služba neodpovídá uvedenému rozsahu a kvalitě, nebo obsahuje technickou závadu, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady písemně uplatnit u Poskytovatele, a to požadavkem na zákaznickou podporu.
- 6.2. Zákazník je povinen reklamaci řádně odůvodnit a dostatečně prokázat danou vadu.
- 6.3. Provozovatel vyřídí reklamaci v zákonné lhůtě 30 dní
- 6.4. Objeví-li se závada později než během prvních 14 dní od založení Služby, reklamacce se nevztahuje na dobu, kdy byla Služba poskytována bez závady.

- 6.5. Nepřeje-li si Zákazník jinak, jsou finanční prostředky z reklamace připsány na jeho Zákaznický účet. Pokud chce zákazník obdržet prostředky jiným způsobem, uhradí Poskytovateli nezbytné náklady na převod.
- 6.6. V ostatních případech se uplatnění práva z odpovědnosti za vady a vyřízení uplatněné reklamace řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.
- 6.7. Vyřizování stížností zákazníků zajišťuje poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty. Stížnosti je možné zasílat na elektronickou adresu poskytovatele. Informaci o vyřízení stížnosti zákazníka zašle poskytovatel na elektronickou adresu uživatele. Jiná pravidla stížností nejsou stanovena.

7. Pozastavení služby

- 7.1. Poskytovatel může pozastavit, zrušit nebo odmítnout poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže Zákazník porušuje Provozní podmínky.
- 7.2. Poskytovatel může pozastavit, zrušit nebo odmítnout poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže opakovaně neplní svoje závazky vůči Poskytovateli.
- 7.3. Poskytovatel může pozastavit, zrušit nebo odmítnout poskytování služeb Zákazníkovi, jestliže se Zákazník dopouští aktivity, která spadá do seznamu nevhodných aktivit níže:
 - 7.3.1. Ohrožování bezpečnosti systému Poskytovatele
 - 7.3.2. Záměrné přetěžování infrastruktury a technických prostředků Poskytovatele
 - 7.3.3. Zneužití Služeb k záměrnému přetěžování infrastruktury a technických prostředků třetích stran
 - 7.3.4. Zneužití Služeb ke kybernetickým útokům
 - 7.3.5. Porušování autorských práv
 - 7.3.6. Aktivita, která je v rozporu s právním řádem České republiky
- 7.4. 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

8. Ukončení Služby, ukončení Smlouvy

- 8.1. Při ukončení provozování Služby nezaniká Zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené výzvy k platbě.
- 8.2. Zákazník má právo kdykoliv vypovědět kteroukoliv Službu, a to prostřednictvím Uživatelského rozhraní.
- 8.3. Zákazník má právo kdykoliv zrušit svůj Uživatelský účet, nebrání-li tomu další závazky. Může tak učinit žádostí na Zákaznickou podporu. Zrušení Uživatelského účtu je taktéž chápáno jako vypovězení všech Služeb a odstoupení od VOP.
- 8.4. Odstoupením od VOP bude Uživatelský účet zrušen
- 8.5. Pokud se Zákazník dopustí porušení Provozních podmínek, Poskytovatel má právo ukončit poskytování Služby Zákazníkovi, případně zablokovat či zrušit jeho Zákaznický

účet. O této skutečnosti má Poskytovatel povinnost Zákazníka informovat, a to včetně důvodu proč se tak stalo.

- 8.6. Jakýkoliv pokus o poškození provozu Služeb je zakázán a je důvodem odstoupení smlouvy Poskytovatelem a zrušení Uživatelského účtu bez náhrady.
- 8.7. Zrušením služby se rozumí její pozastavení, ukončení a smazání dat této služby.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
- 9.2. Provozovatel si vyhrazuje právo kteroukoliv část Smlouvy nebo smluvních podmínek kdykoliv změnit. V případě takové změny informuje Provozovatel Zákazníka 14 dní před tím, než nová verze podmínek nabude platnosti. V této lhůtě má Zákazník právo ukončit smlouvu bez udání důvodu. Pokud Zákazník neodstoupí od Smlouvy do konce této lhůty, znamená to jeho souhlas s novými podmínkami.
- 9.3. V případě, že dojde mezi Zákazníkem a Poskytovatelem 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 – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

E-mail: adr@coi.cz

Webová stránka: <https://www.coi.cz>

Tato verze VOP je platná od 23. 05. 2023