# Všeobecné smluvní podmínky služeb

Účinnost od 12. listopadu 2026

## Základní ustanovení

Tyto Všeobecné smluvní podmínky (dále jen „VOP“) upravují smluvní vztah mezi Provozovatelem a Zákazníkem.

Provozovatel internetových služeb (dále jen „Provozovatel“) je společnost GoodHost s.r.o., IČO: 17902223, DIČ: CZ17902223, se sídlem Hurbanova 1305/11, Krč, 142 00 Praha 4, Česká republika, e-mail: Podpora@GoodHost.cz. Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 378463.

1. Zákazníkem se stává fyzická osoba, která je způsobilá k právním úkonům, nebo právnická osoba, která s provozovatelem uzavře smlouvu. K uzavření smlouvy dojde dokončením objednávky na stránkách „GoodHost.cz“ na některou ze služeb nabízených provozovatelem a zaplacením částky dle aktuálního ceníku provozovatele, popřípadě zřízením služby, pokud se jedná o službu bezplatnou, např. výhru v soutěži, akci provozovatele apod. Objednáním služby zákazník vyjadřuje souhlas s těmito VOP. Po zaplacení služby zákazníkem je provozovatel povinen zajistit bezproblémový chod služby.
2. Zákazník není oprávněn uzavírat smlouvu s provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu třetí strana nedala písemný souhlas. Tento písemný souhlas si provozovatel může kdykoliv vyžádat a zákazník je povinen jej neprodleně předložit, jinak je provozovatel oprávněn službu a uživatelský účet zrušit.
3. Zákazník objednáním služby vyjadřuje svůj souhlas s těmito VOP a všemi ostatními podmínkami souvisejícími s danou službou. Zákazník a provozovatel jsou povinni v průběhu trvání smlouvy dodržovat obecně platné právní předpisy, ustanovení smlouvy, tyto VOP a další podmínky, jsou-li součástí služby, kterou si zákazník objednal.
4. Zákazník uzavřením smlouvy prohlašuje, že se seznámil s funkcemi dané služby, a není oprávněn požadovat vrácení platby s odůvodněním, že mu provedení či funkce dané služby nevyhovuje. Tím nejsou dotčena práva spotřebitele na odstoupení od smlouvy dle kapitoly „Odstoupení od smlouvy spotřebitelem“ ani práva z vadného plnění.
5. Zákazník plně odpovídá za veškeré škody, které způsobil nebo způsobuje svým nekalým jednáním v rozporu s těmito VOP a/nebo právním řádem České republiky provozovateli, jiným uživatelům služeb a/nebo jiným třetím osobám. Této odpovědnosti se nelze zprostit.
6. V případě, že zákazník porušuje právní řád České republiky nebo tyto VOP, je provozovatel oprávněn pozastavit jeho služby. Při odmítání vyřešení problému, závažném nebo opakovaném porušení je provozovatel oprávněn službu zrušit a data smazat.
7. Zrušením služby se rozumí její zastavení, ukončení a smazání dat dané služby.
8. Pozastavením se rozumí dočasné znefunkčnění dané služby a zamezení přístupu zákazníka k ní. Zákazník rovněž nemá při pozastavení přístup k souborům, databázovému serveru a službám, které k dané službě patří. Zákazník má právo zažádat o přístup k datům serveru, za předpokladu, že provozovatel server dosud nesmazal. Žádost může být vyřízena za poplatek dle platného ceníku provozovatele.

9. Spotřebitelem se rozumí zákazník – fyzická osoba, která smlouvu uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Podnikatelem se rozumí zákazník, který smlouvu uzavírá v rámci své podnikatelské činnosti (zpravidla s uvedením IČO).

## Práva a povinnosti provozovatele

1. Provozovatel je povinen poskytovat zákazníkovi podporu v případě nefunkčnosti serveru zaviněné problémem na straně provozovatele.
2. Provozovatel poskytuje podporu ohledně konfigurace serveru pouze v dobré víře a zakoupením serveru na ni nevzniká žádný nárok. Konfigurací serveru se rozumí pomoc s nastavením pluginů, konfiguračních souborů, instalací panelů na VPS apod.
3. Provozovatel je povinen poskytnout bezplatnou podporu v případě, že chybu způsobil provozovatel.
4. Pokud zákazník žádá po provozovateli řešení problému, který vyžaduje zásah podpory provozovatele a který byl způsoben chybou na straně zákazníka nebo nesprávným užíváním služby, může provozovatel po zákazníkovi požadovat úhradu zásahu placené podpory dle aktuálního ceníku GoodHost.cz.
5. Provozovatel má právo službu kdykoliv pozastavit, má-li prokazatelné podezření na porušení VOP.
6. Provozovatel má právo dočasně omezit systémové prostředky a rychlost konektivity v případě, že jsou nadměrně vytěžovány.
7. Provozovatel má právo požádat o informace ohledně aplikací běžících na serveru.
8. Provozovatel je povinen oznamovat změny ceny služeb a změny VOP způsobem a v lhůtách uvedených v kapitole „Změna ceny a změna VOP“.

## Dostupnost, poruchy a odstávky

1. Provozovatel zajišťuje bezproblémový chod služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu hardwarových a softwarových prostředků.
2. Provozovatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů a serverů za účelem jejich údržby a aktualizací.
3. Provozovatel je oprávněn neprodleně a bez předchozího oznámení zasáhnout do serveru, jestliže to daná situace vyžaduje.
4. Provozovatel nenese odpovědnost za odstávky a zásahy subdodavatele. Tím se rozumí údržba sítě, serveru a jiné úpravy.
5. Poruchou se rozumí chyba v hardwarových nebo softwarových prostředcích provozovatele, která dočasně omezí funkčnost systému.
6. O poruchách, odstávkách a dalších důležitých změnách je provozovatel povinen informovat na webové stránce „status.goodhost.cz“ a/nebo „goodhost.cz“ a/nebo na Discord serveru hostingu „GoodHost s.r.o.“.
7. Odpovědnost provozovatele za škodu vzniklou nedostupností služby, poruchou nebo ztrátou či poškozením dat je omezena na částku odpovídající ceně dotčené služby za poslední měsíc. U služby placené na delší období se použije poměrná měsíční část její ceny. Provozovatel neodpovídá za ušlý zisk ani nepřímé škody.

8. Omezení dle bodu 7 se neuplatňuje na újmu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, na újmu na přirozených právech člověka ani v rozsahu, v němž jej právní předpisy nepřipouštějí, zejména vůči spotřebiteli.
9. V případě podezření na poruchu serveru nebo služby je zákazník povinen závadu oznámit provozovateli prostřednictvím e-mailové adresy „Podpora@GoodHost.cz“.
10. Zákazník je povinen si svá data pravidelně zálohovat, není-li zálohování výslovně součástí objednané služby. Odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat v důsledku hardwarové či softwarové poruchy se řídí body 7 a 8.

## Vyúčtování a platby

1. Faktury jsou zákazníkovi vystavovány automaticky a jsou zasílány na e-mail zákazníka.
2. Jestliže zákazník neuhradí výzvu k platbě, je provozovatel oprávněn server pozastavit a následně zrušit, a to i bez předchozího upozornění.
3. Výzva k platbě se považuje za zaplacenou, jsou-li splněny následující podmínky:
    - platba byla zaslána na správný účet provozovatele,
    - byla zaplacena přesná částka ve správné měně,
    - při platbě bankovním převodem byl uveden správný variabilní symbol,
    - platba byla připsána na účet provozovatele,
    - platí-li zákazník platební branou, byla platba zpracována platební branou a připsána na účet provozovatele.
4. Zákazník nemá právo na výběr přebytkového kreditu ze svého účtu. Tím není dotčeno vrácení peněz při odstoupení od smlouvy nebo ukončení smlouvy dle těchto VOP.

## Opakované platby

1. Opakovanou platbou se rozumí automatické stržení platby z platební karty zákazníka bez jeho další interakce, sloužící k prodloužení objednané služby. Opakovaná platba je dobrovolná a je možná pouze při platbě platební kartou.
2. Opakovanou platbu zákazník aktivuje při první platbě kartou za danou službu, a to výslovným souhlasem (zaškrtnutím políčka) s opakovanou platbou a s těmito podmínkami. První platba spočívá v dobití kreditu v částce odpovídající ceně služby a v jejím následném zakoupení. Další období jsou již hrazena automaticky.
3. Opakovaná platba se provádí vždy ke dni obnovy služby, tj. na konci každého zúčtovacího období odvozeného od data zakoupení služby (např. měsíčně).
4. Částka opakované platby odpovídá aktuální ceně prodlužované služby a zákazníkem zvoleného balíčku ke dni obnovy. Změní-li zákazník balíček, strhává se od následujícího období cena nového balíčku. Změnu ceny ze strany provozovatele oznámí provozovatel předem dle kapitoly „Změna ceny a změna VOP“.
5. O každé blížící se opakované platbě bude zákazník informován e-mailem nejméně 7 dní předem. E-mail obsahuje název služby, datum a částku platby a odkaz do administrace, kde lze obnovu služby vypnout nebo opakovanou platbu deaktivovat.
6. Údaje o platební kartě má k dispozici pouze provozovatel platební brány GP webpay, společnost Global Payments Europe, s.r.o., která je zpracovává dle mezinárodního bezpečnostního standardu PCI DSS. Společnost GoodHost s.r.o. číslo platební karty zákazníka nemá a neukládá.

7. Opakovanou platbu může zákazník kdykoliv bezplatně deaktivovat v administraci svého účtu v sekci Předplatné, nebo zasláním požadavku na e-mail Podpora@GoodHost.cz. Deaktivace v administraci je účinná okamžitě. Požadavek zaslaný e-mailem provozovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den. Platbu strženou po doručení požadavku provozovatel zákazníkovi vrátí.
8. V případě deaktivace opakované platby nebudou z karty zákazníka strhávány žádné další platby a služba zůstane aktivní do data expirace.
9. Má-li zákazník po deaktivaci opakované platby na svém účtu dostatečný kredit, který si předem sám dobil, bude služba k datu expirace prodloužena z tohoto kreditu, a to bez jakékoliv platby kartou. V opačném případě služba prodloužena nebude a postupuje se dle kapitoly „Vyúčtování a platby“.
10. Automatické prodlužování služby z kreditu i opakovanou platbou lze kdykoliv úplně vypnout tlačítkem „Vypnout obnovu“ u dané služby v administraci. Vypne-li zákazník obnovu u své poslední služby s automatickou obnovou, deaktivuje se tím zároveň i opakovaná platba.
11. Nepodaří-li se opakovanou platbu provést (např. pro nedostatek prostředků, expiraci nebo zablokování karty), provozovatel o tom zákazníka informuje e-mailem a může platbu zopakovat nejvýše dvakrát v následujících 3 dnech. Pokud ani poté není služba uhrazena, postupuje se dle bodu 9.
12. Zrušením služby, ukončením smlouvy nebo odstoupením od smlouvy se automatická obnova dané služby ukončí. Jde-li o poslední službu zákazníka s automatickou obnovou, deaktivuje se zároveň i opakovaná platba.
13. Chybně nebo neoprávněně strženou platbu může zákazník reklamovat na e-mailu Podpora@GoodHost.cz. Oprávněně reklamovanou platbu provozovatel vrátí na platební kartu, ze které byla stržena.

## Změna ceny a změna VOP

1. Provozovatel je oprávněn měnit ceny služeb. Změnu ceny oznámí zákazníkovi e-mailem a zveřejněním na webu „GoodHost.cz“ nejméně 30 dní před její účinností.
2. Zákazník je povinen sledovat aktuální ceník zveřejněný na webu „GoodHost.cz“.
3. Změněná cena se uplatňuje až od prvního zúčtovacího období, které začíná po dni účinnosti změny. Cena již zaplaceného období se nemění.
4. Nesouhlasí-li zákazník se změnou ceny, může smlouvu ukončit nejpozději ke dni účinnosti změny, a to bez jakékoliv sankce. Neukončí-li zákazník smlouvu, platí, že se změnou ceny souhlasí.
5. Provozovatel je oprávněn tyto VOP přiměřeně měnit, zejména z důvodu změny právních předpisů, změny nabízených služeb nebo technických či bezpečnostních důvodů. Změnu VOP oznámí zákazníkovi e-mailem a zveřejněním na webu „GoodHost.cz“ nejméně 30 dní před její účinností.
6. Nesouhlasí-li zákazník se změnou VOP, může smlouvu ukončit nejpozději ke dni účinnosti změny, a to bez jakékoliv sankce. Neukončí-li zákazník smlouvu, platí, že se změnou VOP souhlasí.
7. Ukončí-li zákazník smlouvu dle bodu 4 nebo 6, vrátí mu provozovatel poměrnou část ceny za nevyužitý rozsah služby způsobem uvedeným v kapitole „Zánik trvání smlouvy“.

8. Změny výhradně ve prospěch zákazníka a změny vynucené právními předpisy mohou nabýt účinnosti dříve než za 30 dní.

## Práva a povinnosti zákazníka

1. Zákazník je povinen na své straně provést veškerá opatření potřebná k zamezení zneužití služeb. Pokud ke zneužití dojde, odpovídá zákazník za vzniklé škody.
2. Zákazník je povinen zamezit zneužití svých přístupových údajů do uživatelské administrace na stránce „GoodHost.cz“. Zákazník nese odpovědnost za poduživatele, kterým dal oprávnění přistupovat k serveru. V případě zneužití přihlašovacích údajů zákazníka nebo oprávněného uživatele nese odpovědnost za vzniklou škodu zákazník.
3. Zákazníkovi je zakázáno pokoušet se o nadměrné přetěžování služby nebo o narušení infrastruktury provozovatele.
4. Zákazníkovi je zakázáno na serveru spouštět exit-nody a seedboxy (torrent).
5. Zákazník nesmí na serverech spouštět proxy jiných služeb běžících mimo síť provozovatele. Provozovatel může udělit výjimku a provoz proxy serveru povolit.
6. Zákazníkovi je zakázáno na službách provozovatele spouštět skript nebo program na těžbu kryptoměn.
7. Zákazník je povinen dostatečně zabezpečit svůj server tak, aby nemohlo dojít ke zneužití.
8. Zákazník nese odpovědnost za aktivitu na svém serveru a v případě podezření na zneužití je povinen problém oznámit provozovateli.
9. Zákazník je povinen poskytovat provozovateli dostatečnou součinnost při řešení problému se serverem.
10. Zákazníkovi je zakázáno využívat služby k účelům, které jsou v rozporu se zákony ČR nebo s dobrými mravy, k rozesílání nevyžádané pošty apod.
11. Zákazníkovi je zakázáno využívat služby k účelům, které vedou k uvedení IP adres provozovatele na blacklist.
12. Zákazník je povinen dodržovat závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Zákazník nesmí porušovat zákonem chráněná práva provozovatele a třetích osob.
13. Zákazník odpovídá provozovateli za správnost a úplnost údajů v registraci a objednávkových formulářích, popř. dalších dokumentech. Zákazník je povinen veškeré změny aktualizovat v zákaznické sekci nebo je nahlásit provozovateli. Provozovatel neodpovídá za škody způsobené uvedením neplatných či neaktuálních údajů.
14. Zákazník nesmí přeprodávat kredity ani je převádět za účelem zisku v případě, že na hostingu probíhá akce se slevou na kredity či služby.
15. Zákazník je povinen řešit bezpečnostní hrozby, za které odpovídá. Pokud problém neřeší, je provozovatel oprávněn server pozastavit na dobu neurčitou bez nároku na vrácení peněz.
16. Zákazníkovi je zakázáno provozovat na službách provozovatele platformy, jejichž účelem je veřejné sdílení nebo distribuce souborů třetím osobám (např. veřejný file-hosting, úložiště souborů ke stažení pro veřejnost nebo služby pro sdílení obsahu chráněného autorským právem).
17. Zákazník je povinen sledovat aktuální ceník a oznámení provozovatele zveřejněná na webu „GoodHost.cz“.

## Pozastavení služby

1. Provozovatel může pozastavit, zrušit nebo odmítnout poskytování služeb zákazníkovi, jestliže zákazník provozuje nevhodnou aktivitu nebo obsah popsaný níže:
    - provoz obsahu s eroticky laděnou tematikou,
    - ohrožování bezpečnosti systémů či osob,
    - přetěžování infrastruktury a technických prostředků provozovatele či jiných stran,
    - rozesílání nevyžádaných zpráv (spam),
    - porušení podmínek spolupráce,
    - jednání v rozporu s dobrými mravy, porušování autorských, patentových nebo podobných práv,
    - přímé nebo nepřímé napadání, poškozování nebo obtěžování jiných osob,
    - provoz torrent seedboxu na serveru,
    - provoz exit-nodu na serveru,
    - provoz platformy pro veřejné sdílení nebo distribuci souborů.
2. Zákazník není oprávněn ukládat nebo sdílet programy nebo soubory, jejichž není autorem a k jejichž uchování nemá písemný souhlas autora či vlastníka práv. Provozovatel je v případě podezření oprávněn požádat o písemný souhlas autora, že zákazník může se soubory nakládat. Zákazník je povinen tento souhlas dodat provozovateli, jinak je provozovatel oprávněn službu pozastavit a následně zrušit.
3. Zákazník odpovídá za veškerou škodu způsobenou provozovateli, jeho dalším zákazníkům nebo třetím stranám.
4. Zákazník je povinen uchovávat na herních serverech pouze data k tomu určená. Pokud zákazník na herním serveru uchovává data, která nejsou potřeba k jeho provozu, je provozovatel oprávněn tato data bez upozornění smazat nebo službu pozastavit.
5. Provozovatel je oprávněn zkoumat soubory uložené na serveru v případě, že má pochybnosti o dodržování podmínek.
6. Provozovatel je oprávněn v případě potřeby s řádným odůvodněním s okamžitou platností ukončit provoz služeb zákazníka.
7. Provozovatel je oprávněn v případě hrubého porušení zákonů České republiky s okamžitou platností ukončit provoz veškerých služeb zákazníka a zablokovat přístup ke klientské sekci na stránce „GoodHost.cz“ do ukončení vyšetřování Policií České republiky, případně jiným k tomu oprávněným státním orgánem.

## Zánik trvání smlouvy

1. Při ukončení poskytování služby nezaniká zákazníkovi povinnost uhradit nezaplacené výzvy k platbě.
2. Minimální doba, po kterou je služba vedena, je 1 den.
3. Zákazník může smlouvu ukončit předčasně v administraci svého účtu nebo zasláním požadavku na e-mail Podpora@GoodHost.cz. Za předčasné ukončení se neúčtuje žádný storno poplatek a zákazníkovi je vrácena poměrná část ceny dle nevyužitého rozsahu služby.
4. Výjimkou z bodu 3 je služba „Dedikovaný server“ objednaná podnikatelem. Při jejím předčasném ukončení zákazníkem je poměrná část ceny vrácena snížená o storno poplatek ve výši 10 % z vracené částky.

5. Peníze dle bodu 3 a 4 provozovatel vrátí do 14 dnů od ukončení smlouvy, a to stejným platebním prostředkem, kterým zákazník platil. Na výslovnou žádost zákazníka mohou být peníze vráceny formou kreditu na jeho zákaznický účet.
6. Ukončením smlouvy se služba zruší a její data se smažou. Zákazník je povinen si data před ukončením zálohovat.

## Odstoupení od smlouvy spotřebitelem

1. Zákazník, který je spotřebitelem, může od smlouvy uzavřené distančním způsobem odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy.
2. Odstoupit lze tlačítkem „Odstoupit od smlouvy“ v zákaznické sekci na stránce „GoodHost.cz“, nebo zasláním oznámení na e-mail Podpora@GoodHost.cz. Oznámení by mělo obsahovat jméno zákazníka, e-mail zákaznického účtu a označení služby. Lze použít vzorový formulář uvedený v příloze těchto VOP. Lhůta je zachována, je-li oznámení odesláno před jejím uplynutím.
3. Provozovatel přijetí odstoupení zákazníkovi bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem.
4. Při objednávce zákazník výslovně žádá, aby poskytování služby začalo ihned, tj. ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy po zahájení plnění, vrátí mu provozovatel poměrnou část zaplacené ceny dle nevyužitého rozsahu služby. Za již poskytnuté plnění náleží provozovateli poměrná část ceny.
5. Peníze provozovatel vrátí v zákonné lhůtě do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným platebním prostředkem, kterým spotřebitel platil. Na výslovnou žádost spotřebitele mohou být peníze vráceny formou kreditu na jeho zákaznický účet.
6. Za odstoupení od smlouvy se neúčtuje žádný storno ani jiný poplatek.
7. Odstoupením od smlouvy se služba zruší a její data se smažou. Spotřebitel je povinen si data před odstoupením zálohovat.

## Reklamace

1. Domnívá-li se zákazník, že jeho služba kvalitou nebo cenou neodpovídá tomu, co si objednal, nebo že vykazuje vady, je oprávněn uplatnit u provozovatele práva z odpovědnosti za tyto vady, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
2. Zákazník je povinen reklamaci řádně odůvodnit a dostatečně prokázat danou vadu.
3. Zákazník je povinen při reklamaci předložit doklad o poskytnuté službě.
4. Reklamaci provozovatel vyřídí v zákonem stanovené lhůtě.
5. V ostatních případech se uplatnění práv z odpovědnosti za vady a vyřízení reklamace řídí zejména občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V případě, že mezi provozovatelem a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor 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

## Přílohy

1. Zákazník potvrzením VOP souhlasí, že si důkladně přečetl níže uvedené přílohy a souhlasí s nimi:
    - Zásady zpracování osobních údajů,
    - Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (níže).

### Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Adresát: GoodHost s.r.o., Hurbanova 1305/11, 142 00 Praha 4, e-mail: Podpora@GoodHost.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytování následující služby: …

Datum objednání: …

Jméno a příjmení spotřebitele: …

E-mail zákaznického účtu: …

Datum: …

## Závěrečná ustanovení

1. Tyto VOP jsou verzí č. 2 a nabývají účinnosti dne 12. 11. 2026. Nahrazují předchozí verzi VOP z roku 2022.
2. Pro smlouvy uzavřené ode dne účinnosti se použijí tyto VOP. Pro zákazníky, kteří uzavřeli smlouvu před tímto dnem, se tyto VOP použijí po uplynutí 30 dní od jejich oznámení dle kapitoly „Změna ceny a změna VOP“. Ustanovení výhradně ve prospěch zákazníka se použijí ihned.
3. Právní vztahy neupravené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.