

HOSTZONE s.r.o.

Všeobecné obchodní podmínky

Účinné od: 1. září 2026

Poslední aktualizace: 1. září 2026

Verze: 2026-09-01

HOSTZONE s.r.o., IČO 248 81 465, DIČ CZ24881465
Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika
Obchodní rejstřík: C 443830
support@hostzone.eu · +420 2 1001 4678
<https://hostzone.eu/cs/podminky/>

Část I - Úvodní ustanovení

Článek 1 - Poskytovatel

1.1 Poskytovatelem je **HOSTZONE s.r.o.**, IČO 248 81 465, DIČ CZ24881465, se sídlem Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka C 443830 (dále jen "**Poskytovatel**").

1.2 Kontaktní údaje:

- technická podpora a obecná komunikace: support@hostzone.eu
- fakturace a platby: billing@hostzone.eu
- obchodní záležitosti: sales@hostzone.eu
- ochrana osobních údajů: privacy@hostzone.eu
- oznámení nezákonného obsahu a zneužití: abuse@hostzone.eu
- telefon: +420 2 1001 4678

1.3 Poskytovatel je plátcem DPH.

Článek 2 - Vymezení pojmů

2.1 **Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu.

2.2 **Spotřebitel** - Zákazník, který je fyzickou osobou a při uzavírání Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani samostatného výkonu povolání. Na Spotřebitele se vedle společných ustanovení uplatní zvláštní ustanovení části VIII, která mají v případě rozporu přednost.

2.3 **Podnikatel** - Zákazník, který není Spotřebitelem.

2.4 **Služba** - webhosting, hosting pro WordPress, reseller hosting, e-mail hosting, hosted apps, virtuální server (VPS), Raspberry hosting, dedikovaný server, registrace a správa doménových jmen, SSL certifikáty a související plnění poskytovaná Poskytovatelem.

2.5 **Zákaznický portál** - webové rozhraní na adrese <https://portal.hostzone.eu>, kde Zákazník spravuje své Služby, fakturaci a kontaktní údaje.

2.6 **Zúčtovací období** - předplacené období, na které je Služba objednána. Poskytovatel nabízí **měsíční, čtvrtletní, pololetní, roční, dvouleté a tříleté** Zúčtovací období. Ne každé Zúčtovací období je dostupné u každé Služby a balíčku; dostupná období a jim odpovídající ceny uvádí ceník na webu Poskytovatele a objednávkový formulář.

2.7 **Obsah** - data, soubory, databáze, e-mailové zprávy a jakékoli jiné informace, které Zákazník ukládá nebo zpřístupňuje prostřednictvím Služby.

2.8 **Podmínky** - tyto Všeobecné obchodní podmínky.

2.9 **Sleva za nedostupnost** - sleva z ceny Služby poskytnutá při nedodržení sjednané úrovně dostupnosti (čl. 23), započítávaná na cenu následujícího Zúčtovacího období. Nevyplácí se v penězích a nejde o

zůstatek na účtu Zákazníka; podrobnosti určuje čl. 7 SLA.

Článek 3 - Předmět a struktura Podmínek

3.1 Podmínky upravují práva a povinnosti mezi Poskytovatelem a Zákazníkem při poskytování Služeb a tvoří nedílnou součást Smlouvy.

3.2 Nedílnou součástí Smlouvy jsou dále tyto dokumenty, dostupné na webu Poskytovatele:

- **Pravidla přijatelného užívání (AUP)** - <https://hostzone.eu/cs/pravni-dokumenty/pravidla-uzivani/>
- **Dohoda o úrovni služeb (SLA)** - <https://hostzone.eu/cs/pravni-dokumenty/sla/>
- **Podmínky registrace domén** - <https://hostzone.eu/cs/pravni-dokumenty/podminky-domen/>
- **Zásady ochrany osobních údajů** - <https://hostzone.eu/cs/soukromi/>
- **Zpracovatelská smlouva (DPA)** - <https://hostzone.eu/cs/pravni-dokumenty/zpracovani-udaju/> - včetně seznamu sub-processorů, který je zveřejněn na <https://hostzone.eu/cs/pravni-dokumenty/subprocesori/>

3.3 V případě rozporu mají přednost dokumenty v tomto pořadí: individuálně sjednaná písemná smlouva, Podmínky, ostatní dokumenty podle odst. 3.2.

Část II - Vznik smlouvy

Článek 4 - Objednávka a uzavření Smlouvy

4.1 Prezentace Služeb na webu Poskytovatele není nabídkou k uzavření smlouvy; je výzvou k podání objednávky.

4.2 Zákazník podává objednávku prostřednictvím objednávkového formuláře. Před odesláním objednávky je povinen zkontrolovat a případně opravit vložené údaje.

4.3 Odesláním objednávky Zákazník potvrzuje, že se s Podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.

4.4 **Smlouva je uzavřena okamžikem připsání úhrady** za objednanou Službu na účet Poskytovatele nebo potvrzením úspěšné platby platební bránou. Do té doby není Poskytovatel povinen Službu poskytnout.

4.5 Poskytovatel potvrdí uzavření Smlouvy e-mailem na adresu uvedenou v objednávce, a to bez zbytečného odkladu po jejím uzavření. Součástí potvrzení je rekapitulace objednávky a **Podmínky ve znění zveřejněném v době odeslání objednávky připojené k e-mailu jako příloha ve formátu PDF**; stejně se připojují ty dokumenty podle odst. 3.2, které se na objednanou Službu vztahují. Jde o totéž znění, s nímž Zákazník vyslovil souhlas podle odst. 4.3, a shoduje se s okamžikem rozhodným pro cenu podle odst. 40.5. Přílohou Podmínek je i vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy (příloha č. 1). Udělil-li Spotřebitel souhlas podle odst. 35.4, obsahuje potvrzení také **jeho výslovnou žádost o zahájení poskytování Služby před uplynutím lhůty pro odstoupení a jeho prohlášení, že bere na vědomí zánik práva na odstoupení při úplném poskytnutí Služby**. Potvrzení se tím Spotřebiteli poskytuje **na trvalém nosiči**; samotný odkaz na webovou stránku, kde jsou Podmínky zveřejněny, tuto povinnost nesplňuje, a to ani tehdy, je-li znění na odkazu v té době totožné.

4.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo objednávku odmítnout, zejména při důvodném podezření na zneužití, na porušení AUP nebo při opakovaném porušení Podmínek v minulosti. Uhrazenou částku v takovém případě neprodleně vrátí.

Článek 5 - Aktivace Služby

5.1 Služba je aktivována **automaticky bezprostředně po uzavření Smlouvy**.

5.2 U Raspberry hostingu a u dedikovaných serverů, které vyžadují fyzickou přípravu hardwaru, je Služba aktivována **nejpozději do 3 pracovních dnů** (čl. 2.5 SLA) od uzavření Smlouvy. Nedodržení této lhůty opravňuje Zákazníka od Smlouvy odstoupit s nárokem na vrácení uhrazené částky v plné výši.

5.3 **Poskytovatel neúčtuje zřizovací ani aktivační poplatky**. Výjimkou jsou **Raspberry hosting a dedikované servery**, u nichž je Poskytovatel oprávněn účtovat zřizovací poplatek za fyzickou přípravu a zprovoznění zařízení.

5.4 Účtuje-li se zřizovací poplatek podle odst. 5.3, je uveden v ceníku a v objednávkovém formuláři **před odesláním objednávky** a je součástí celkové ceny podle čl. 7. Poplatek, který takto uveden nebyl, nelze účtovat dodatečně. Zřizovací poplatek je **jednorázový** a při obnově Služby se neúčtuje.

5.5 Poskytovatel neposkytuje bezplatnou zkušební dobu ani bezplatnou variantu Služby.

Článek 6 - Zákaznický účet a kontaktní údaje

6.1 Zákazník je povinen uvádět pravdivé a úplné identifikační a kontaktní údaje a **udržovat je aktuální po celou dobu trvání Smlouvy**, zejména e-mailovou adresu, na kterou mu Poskytovatel doručuje (čl. 41), a telefonní číslo. U doménových jmen je telefonní číslo držitele **povinným údajem** podle Podmínek registrace domén; jeho neuvedení má důsledky přímo u domény (čl. 29 a čl. 4 uvedených podmínek).

6.2 Zákazník odpovídá za ochranu přístupových údajů k Zákaznickému portálu i ke Službě. Jednání provedené prostřednictvím jeho účtu se považuje za jednání Zákazníka.

6.3 Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli podezření na zneužití svého účtu.

6.4 Poskytovatel je oprávněn požadovat ověření totožnosti Zákazníka, je-li to nezbytné pro splnění právní povinnosti nebo pro předcházení zneužití Služby.

Část III - Ceny a platební podmínky

Článek 7 - Ceny a daň z přidané hodnoty

7.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v ceníku na webu Poskytovatele a v objednávkovém formuláři.

7.2 Vůči Spotřebiteli se cena uvádí jako **celková cena včetně DPH** v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění; tato cena se mu zobrazí nejpozději před odesláním objednávky. Podnikatelům mohou být ceny zobrazovány bez DPH, je-li to u nich takto označeno.

7.3 Webhosting a související služby jsou **elektronicky poskytovanou službou**. Místo plnění a uplatněná sazba DPH se určují takto:

- a) Zákazníkovi s místem v České republice se účtuje **česká DPH**.
- b) Zákazníkovi, který není osobou povinnou k dani, s místem v jiném členském státě EU se účtuje **česká DPH do doby, než celková hodnota takových plnění do jiných členských států přesáhne 10 000 EUR za kalendářní rok**. Po překročení tohoto prahu se uplatní sazba státu Zákazníka a daň se odvádí ve zvláštním režimu jednoho správního místa (OSS).
- c) Podnikateli z jiného členského státu EU, který sdělí platné identifikační číslo pro DPH ověřené v systému VIES, se uplatní **přenesení daňové povinnosti** (odst. 7.4).
- d) Zákazníkovi s místem mimo Evropskou unii se **česká DPH neúčtuje**; místo plnění se nachází mimo tuzemsko.

7.4 U Podnikatelů z jiných členských států EU, kteří sdělí platné identifikační číslo pro DPH ověřené v systému VIES, je uplatněn režim přenesení daňové povinnosti. **Nesdělí-li Zákazník platné identifikační číslo pro DPH ověřené ve VIES, postupuje se podle odst. 7.3 písm. b),** a to i tehdy, je-li Podnikatelem.

7.5 Zákazník odpovídá za správnost jím sdělených daňových údajů. Zjistí-li se jejich nesprávnost, je Poskytovatel oprávněn doučtovat rozdíl daně.

Článek 8 - Měna

8.1 Služby jsou nabízeny v **eurech (EUR)** a **českých korunách (CZK)**.

8.2 Zákazník volí měnu při objednávce. **Zvolená měna je pro dané Zúčtovací období neměnná** a použije se i pro fakturaci obnovy, dokud Zákazník nepožádá o změnu s účinností od následujícího období.

Článek 9 - Fakturace a splatnost

9.1 Služby jsou hrazeny **předem na celé Zúčtovací období**.

9.2 **Zálohovou fakturu (proforma fakturu)** za obnovu Služby vystaví Poskytovatel a zpřístupní v Zákaznickém portálu **30 dnů před koncem probíhajícího Zúčtovacího období** a zároveň ji zašle e-mailem podle odst. 9.3. Je splatná nejpozději k datu obnovy.

9.3 Zálohové faktury a daňové doklady Poskytovatel zpřístupňuje v Zákaznickém portálu a zasílá e-mailem na **hlavní e-mailovou adresu Zákazníka** vedenou v Zákaznickém portálu a dále na **všechny kontaktní e-mailové adresy, u nichž má Zákazník v Zákaznickém portálu zapnuto doručování faktur**. Rozsah těchto adres si Zákazník spravuje sám a odpovídá za jejich správnost a aktuálnost. Daňový doklad se vystavuje v elektronické podobě a Zákazník s tímto způsobem vystavení souhlasí.

9.4 Při objednávce i při obnově vystavuje Poskytovatel před úhradou **zálohovou fakturu; ta není daňovým dokladem**. Daňový doklad vystaví Poskytovatel ke dni přijetí úhrady a zpřístupní jej podle odst. 9.3.

9.5 **Poskytovatel neúčtuje úrok z prodlení ani smluvní pokutu za pozdní úhradu**. Není-li zálohová faktura uhrazena, Služba se neobnoví a postupuje se podle čl. 11.

Článek 10 - Platební metody

10.1 Poskytovatel přijímá:

- platební karty a peněženky **Apple Pay** a **Google Pay** prostřednictvím platební brány **Stripe**
- bankovní převod na účet vedený u Fio banka, a.s. (samostatný účet pro EUR a pro CZK)

- PayPal

10.2 Při platbě bankovním převodem je Zákazník povinen uvést variabilní symbol uvedený na zálohové faktuře. Platba se považuje za uhrazenou dnem připsání na účet Poskytovatele.

10.3 Zpracovatelem platebních údajů při platbě kartou je Stripe Payments Europe, Ltd. Poskytovatel čísla platebních karet neuchovává.

Článek 11 - Následky neuhrazení

11.1 Není-li úhrada připsána do **5 dnů po splatnosti**, je Poskytovatel oprávněn Službu **pozastavit**. Pozastavením se rozumí znepřístupnění Služby a Obsahu bez jeho smazání.

11.2 Nedojde-li k úhradě do **30 dnů po splatnosti**, je Poskytovatel oprávněn Službu zrušit a **Obsah trvale smazat**. Smazaný Obsah nelze obnovit.

11.3 Poskytovatel Zákazníka na neuhrazenou zálohovou fakturu a na následky neuhrazení upozorní e-mailem:

- **3, 7 a 14 dnů po splatnosti**,
- při pozastavení Služby,
- **7 dnů před** smazáním Obsahu,
- **1 den před** smazáním Obsahu.

11.4 **Poskytovatel neúčtuje poplatek za obnovení pozastavené Služby**. Uhradí-li Zákazník dlužnou částku před uplynutím lhůty podle odst. 11.2, Poskytovatel Službu bez zbytečného odkladu obnoví.

11.5 Doba pozastavení se nezapočítává do dostupnosti podle čl. 23 a nezakládá nárok na slevu za nedostupnost ani na prodloužení Zúčtovacího období.

11.6 Po dobu pozastavení podle odst. 11.1 **zpřístupní Poskytovatel Zákazníkovi Obsah ke stažení na žádost**, a to i bez úhrady dlužné částky. Takové zpřístupnění je zpoplatněno podle skutečně vynaloženého času a lhůta podle čl. 2.5 SLA se na ně nevztahuje. Tím není dotčena splatnost dlužné částky.

Část IV - Trvání, obnova a ukončení

Článek 12 - Doba trvání, automatická obnova a změna varianty Služby

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s předplacenými Zúčtovacími obdobími, není-li sjednáno jinak.

12.2 **Služba se automaticky obnovuje** na další Zúčtovací období téže délky, pokud Zákazník automatickou obnovu nezruší podle odst. 12.3 nebo Smlouvu nevypoví podle čl. 13.

12.3 **Zákazník může automatickou obnovu kdykoli zrušit**, a to:

- a) **u doménových jmen** jejím vypnutím přímo v Zákaznickém portálu v přehledu domén; dále platí Podmínky registrace domén,
- b) **u ostatních Služeb** podáním žádosti o zrušení Služby v Zákaznickém portálu nebo e-mailem podle čl. 13.

V obou případech Služba skončí uplynutím probíhajícího Zúčtovacího období. Byla-li již zálohová faktura za obnovu vystavena a nebyla uhrazena, Poskytovatel ji stornuje.

12.4 Zrušení opakované platby samo o sobě automatickou obnovu neruší. Odvolá-li Zákazník souhlas s opakovanou platbou kartou nebo zruší-li předplatné ve službě PayPal, zálohová faktura za obnovu se vystaví nadále; ke zrušení obnovy je třeba postupovat podle odst. 12.3.

12.5 Poskytovatel Zákazníka na blížící se automatickou obnovu a na její cenu upozorní e-mailem 30 dnů a 5 dnů před datem obnovy, a to bez ohledu na délku Zúčtovacího období.

12.6 Zákazník může požádat o změnu Služby na jinou variantu (tarif), a to v Zákaznickém portálu nebo e-mailem.

12.7 Přechod na vyšší variantu se provede bezodkladně. Zákazník doplatí rozdíl cen připadající na zbytek probíhajícího Zúčtovacího období; délka ani konec Zúčtovacího období se tím nemění.

12.8 Přechod na nižší variantu nabývá účinnosti nejbližší obnovou Služby. Rozdíl cen za probíhající Zúčtovací období se nevrací (odst. 13.3).

12.9 Poskytovatel změnu neprovede, brání-li jí technická překážka, zejména přesahuje-li Obsah Zákazníka kapacitu cílové varianty. Na takovou překážku Zákazníka upozorní ještě před provedením změny.

Článek 13 - Ukončení Smlouvy Zákazníkem

13.1 Zákazník může Smlouvu kdykoli vypovědět prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailem.

13.2 Výpověď je účinná k poslednímu dni probíhajícího Zúčtovacího období. Do té doby je Služba poskytována beze změny.

13.3 Poskytovatel nevrací poměrnou část ceny za nevyčerpanou dobu probíhajícího Zúčtovacího období. Tím nejsou dotčena práva Spotřebitele podle části VIII.

Článek 14 - Ukončení Smlouvy Poskytovatelem

14.1 Poskytovatel může Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 30 dnů.

14.2 V takovém případě vrátí Zákazníkovi poměrnou část ceny připadající na nevyčerpanou dobu Zúčtovacího období, a to do 14 dnů od skončení Smlouvy.

Článek 15 - Okamžité ukončení při závažném porušení

15.1 Poskytovatel je oprávněn Službu okamžitě pozastavit nebo Smlouvu okamžitě ukončit, jestliže Zákazník:

- ukládá nebo šíří nezákonný Obsah,
- závažně nebo opakovaně porušuje AUP,
- ohrožuje provoz, bezpečnost nebo dobrou pověst infrastruktury Poskytovatele,
- uvedl při uzavření Smlouvy nepravdivé údaje podstatné pro její uzavření.

15.2 Při okamžitém ukončení podle tohoto článku nevzniká Zákazníkovi nárok na vrácení uhrazené ceny ani její poměrné části.

15.3 Poskytovatel Zákazníkovi poskytne **odůvodnění** opatření podle odst. 15.1 v souladu s čl. 20.4.

15.4 Hrozil-li by odklad opatření vznikem škody, zejména u zjevně nezákonného Obsahu nebo u probíhajícího útoku, je Poskytovatel oprávněn jednat **bez předchozí výzvy ke zjednání nápravy**. Odůvodnění podle odst. 15.3 poskytne i v takovém případě **nejpozději v okamžiku, kdy opatření nabývá účinku**.

15.5 Jedná-li Poskytovatel na základě příkazu orgánu veřejné moci podle čl. 9 nařízení (EU) 2022/2065 nebo brání-li mu v poskytnutí odůvodnění právní předpis, informuje Zákazníka v rozsahu a čase, které tento příkaz nebo předpis připouští.

Článek 16 - Osud dat po ukončení

16.1 Po skončení Smlouvy je Zákazník povinen si Obsah stáhnout. Poskytovatel Obsah zpřístupní po dobu **14 dnů od skončení Smlouvy**, nejde-li o ukončení podle čl. 15 (odst. 16.4). **Na žádost podanou v této lhůtě** zpřístupní Poskytovatel Obsah **do 24 hodin v pracovní dny** podle čl. 2.5 SLA. Ponechá-li Poskytovatel v této lhůtě Službu v provozu, **nejde o poskytování Služby podle Smlouvy** a Smlouva se tím neobnovuje ani neprodlužuje; čl. 3 a 7 SLA (dostupnost a sleva za nedostupnost) se na tuto lhůtu **nevztahuje**.

16.2 Po uplynutí lhůty podle odst. 16.1 Poskytovatel Obsah **ještě neodstraňuje**; uchovává jej dále **do 30. dne od skončení Smlouvy**, a to výhradně proto, **aby Zákazník mohl Službu obnovit**. V této lhůtě již Obsah není Zákazníkovi přístupný. Dostat se k němu může dvěma způsoby:

- a) **obnovením Služby** - objednáním téže Služby za cenu podle ceníku platného v době objednávky; obnovením se Obsah opět zpřístupní. Jde o **novou Smlouvu** podle čl. 4, nikoli o pokračování původní. **Zálohy z období původní Smlouvy již v době obnovení nemusí existovat**: retence podle odst. 22.2 běží dál i po skončení Smlouvy. Obnovením se proto vrací Obsah ve stavu, v jakém byl při skončení Smlouvy, nikoli historie jeho starších verzí. **Poskytovatel na to Zákazníka při obnovení upozorní**;
- b) **zpřístupněním Obsahu ke stažení na žádost**, bez obnovení Služby. Takové zpřístupnění je zpoplatněno podle skutečně vynaloženého času a lhůta podle čl. 2.5 SLA se na ně nevztahuje.

16.3 Uplynutím **30. dne** od skončení Smlouvy je Obsah **trvale smazán**. Zálohy se přepisují v rámci vlastního retenčního cyklu podle odst. 22.2, tedy zpravidla dříve. Požádá-li Zákazník o výmaz již dříve, Poskytovatel Obsah smaže **bez zbytečného odkladu**.

16.4 Odst. 16.1 až 16.3 se neuplatní:

- a) při ukončení podle **čl. 15** (závažné porušení) - Obsah může být smazán neprodleně, vyžaduje-li to povaha porušení;
- b) při zrušení Služby podle **odst. 11.2** pro neuhrazení - osud Obsahu se řídí odst. 11.2, který Zákazníkovi poskytuje stejně dlouhou lhůtu 30 dnů a navíc upozornění před smazáním.

Část V - Práva a povinnosti

Článek 17 - Povinnosti Poskytovatele

17.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu s odbornou péčí a v rozsahu sjednaném ve Smlouvě a ve specifikaci Služby.

17.2 Poskytovatel provozuje veškerou infrastrukturu na území **Evropské unie nebo Evropského hospodářského prostoru**.

17.3 Poskytovatel zajišťuje technickou podporu prostřednictvím Zákaznického portálu a e-mailem.

Článek 18 - Povinnosti Zákazníka

18.1 Zákazník je povinen:

- užívat Službu v souladu se Smlouvou, Podmínkami, AUP a právními předpisy,
- zajistit si potřebná oprávnění k Obsahu, který ukládá,
- udržovat jím provozovaný software aktualizovaný a zabezpečený,
- neprodleně řešit bezpečnostní incidenty na své straně,
- nezasahovat do infrastruktury Poskytovatele nad rámec poskytnutých oprávnění.

18.2 Zákazník odpovídá za veškerý Obsah, který prostřednictvím Služby ukládá nebo zpřístupňuje, a za jednání osob, kterým ke Službě umožnil přístup.

Článek 19 - Přijatelné užívání a zakázaný Obsah

19.1 Podrobná pravidla užívání jsou stanovena v **Pravidlech přijatelného užívání (AUP)**, která jsou nedílnou součástí Smlouvy.

19.2 Prostřednictvím Služby je **zakázáno** zejména:

- ukládat nebo šířit obsah, který je v rozporu s právními předpisy,
- rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení (spam),
- provozovat phishing, malware nebo jinou činnost směřující ke klamání či poškození třetích osob,
- provádět útoky na síťovou infrastrukturu nebo skenování cizích systémů,
- těžit kryptoměny,
- porušovat autorská práva a práva průmyslového vlastnictví,
- zpřístupňovat obsah, jehož povaha je způsobilá poškodit dobrou pověst Poskytovatele nebo ohrozit provoz jeho infrastruktury.

Rozsah těchto zákazů a jejich **výjimky u jednotlivých Služeb** stanoví **AUP** (odst. 19.1).

19.3 Poskytovatel je oprávněn Obsah porušující odst. 19.2 znepřístupnit nebo odstranit a Službu pozastavit postupem podle čl. 15.

Článek 20 - Oznámení nezákonného Obsahu (DSA)

20.1 Poskytovatel je poskytovatelem hostingových služeb ve smyslu nařízení (EU) 2022/2065.

20.2 **Kontaktním místem pro uživatele i pro orgány členských států** je adresa abuse@hostzone.eu a formulář na stránce <https://hostzone.eu/abuse/>. Komunikace probíhá v češtině, angličtině nebo slovenštině.

20.3 Kdokoli může prostřednictvím uvedeného kontaktu oznámit Obsah, který považuje za nezákonný. Poskytovatel přijetí oznámení **potvrdí** a oznamovatele **vyrozumí o svém rozhodnutí** včetně jeho

odůvodnění.

20.4 Rozhodne-li Poskytovatel o znepřístupnění Obsahu nebo o pozastavení Služby, poskytne Zákazníkovi **jasné a konkrétní odůvodnění podle čl. 17 nařízení (EU) 2022/2065**, a to **nejpozději v okamžiku, kdy opatření nabývá účinku**. Odůvodnění obsahuje popis opatření, jeho rozsah a dobu trvání, skutkové okolnosti, ze kterých se vycházelo, informaci o tom, zda bylo použito automatizované rozhodování, právní nebo smluvní důvod a poučení o možnostech nápravy.

20.5 Pojme-li Poskytovatel podezření na spáchání trestného činu ohrožujícího život nebo bezpečnost osob, informuje neprodleně příslušné orgány.

Článek 21 - Férové užívání a limity

21.1 Tento článek se vztahuje na Služby provozované ve sdíleném prostředí, tedy na webhosting, hosting pro WordPress, reseller hosting a e-mail hosting.

21.2 Zdroje přidělené Službě, zejména výpočetní výkon, paměť, počet souběžných procesů a počet souborů, se **liši podle zvoleného balíčku** a Poskytovatel je **technicky vynucuje na úrovni jednotlivého účtu**. Hodnoty přidělené své Službě vidí Zákazník v cPanelu. Vyčerpání přiděleného zdroje se projeví zpomalením Služby Zákazníka a neovlivní ostatní zákazníky.

21.3 Nad rámec odst. 21.2 je Poskytovatel oprávněn zasáhnout, jestliže užívání Služby ohrožuje provoz nebo bezpečnost infrastruktury nebo kvalitu Služby pro ostatní zákazníky.

21.4 Před omezením Služby Poskytovatel Zákazníka kontaktuje a nabídne přechod na vhodnější variantu Služby. Omezení bez předchozího upozornění je možné jen tehdy, hrozí-li bezprostřední výpadek pro ostatní zákazníky.

Článek 22 - Zálohování

22.1 **Zálohy jsou doplňkovou službou poskytovanou bez záruky**. Nenahrazují vlastní zálohy Zákazníka a Zákazník se na ně nesmí spoléhat jako na jediný zdroj obnovy dat.

22.2 U služeb sdíleného hostingu, hostingu pro WordPress, reseller hostingu a e-mail hostingu provádí Poskytovatel zálohy **denně s retencí 14 dnů**. Zálohují se **data potřebná k provozu webových stránek, aplikací a e-mailu na Službě**.

22.3 **Obnovu ze zálohy si Zákazník u Služeb podle odst. 22.2 může provést sám v cPanelu**, kdykoli a bezplatně. Na požádání provede obnovu Poskytovatel, rovněž **bezplatně a bez omezení počtu žádostí**; lhůtu a podrobnosti určuje čl. 12 SLA.

22.4 **U virtuálních serverů (VPS), Raspberry hostingu, hosted apps a dedikovaných serverů Poskytovatel zálohy neprovádí**. Zálohování dat na těchto Službách je plně v odpovědnosti Zákazníka.

22.5 Poskytovatel neodpovídá za ztrátu dat vzniklou v důsledku toho, že záloha nebyla pořízena, byla neúplná nebo ji nebylo možné obnovit, ledaže tuto skutečnost způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

22.6 Zálohy jsou určeny k obnovení provozu Služby. **Data, která s provozem webových stránek, aplikací nebo e-mailu na Službě nesouvisejí** - zejména archivy a zálohové kopie z jiných systémů - **nejsou**

předmětem záloh podle odst. 22.2. Nevztahuje se na ně odst. 22.3 ani čl. 12 SLA a jejich zálohování je v odpovědnosti Zákazníka.

Článek 23 - Dostupnost

23.1 Poskytovatel se **zavazuje k dostupnosti Služby 99,9 % měsíčně**, a to u Služeb, na které se vztahuje SLA (čl. 1.2 SLA); způsob měření, výluky a náhradu při jejím nedodržení stanoví **SLA**. To neplatí u **Raspberry hostingu**, u něhož Poskytovatel úroveň dostupnosti nezaručuje a namísto ní se uplatní zvláštní režim podle čl. 3.3 a 3.4 SLA.

23.2 Dostupnost se **měří za kalendářní měsíc**. Do doby nedostupnosti se **nezapočítává zejména**:

- plánovaná údržba ohlášená podle čl. 24,
- doba pozastavení Služby podle čl. 11 nebo 15,
- výpadky způsobené Zákazníkem, jeho aplikacemi nebo jeho konfigurací,
- výpadky způsobené vyšší mocí podle čl. 33.

Úplný výčet výluk stanoví **čl. 6 SLA**.

23.3 Nedosáhne-li dostupnost sjednané úrovně, má Zákazník nárok na **slevu za nedostupnost** započitatelnou na další Zúčtovací období. Sleva se poskytuje **na žádost podanou do 30 dnů** od konce dotčeného měsíce a jeho výše je **omezena částkou měsíčního poplatku** za dotčenou Službu. Další podmínky vzniku a uplatnění nároku stanoví **čl. 7 a 8 SLA**.

23.4 Sleva za nedostupnost je **jediným nárokem Zákazníka, který je Podnikatelem**, z titulu nedodržení dostupnosti; u **Raspberry hostingu** je jím poměrná část ceny podle čl. 3.4 SLA. **Práva Spotřebitele z vadného plnění podle části VIII a podle občanského zákoníku tím nejsou dotčena**. Podrobnosti stanoví **SLA**.

Článek 24 - Plánovaná údržba

24.1 Poskytovatel je oprávněn provádět plánovanou údržbu. Ohlásí ji **nejméně 48 hodin předem** e-mailem nebo v Zákaznickém portálu.

24.2 Plánovaná údržba se provádí zpravidla mimo pracovní dobu podle čl. 2.5 SLA.

24.3 Doba plánované údržby se **nezapočítává do doby nedostupnosti** podle čl. 23.

24.4 Při bezprostředním ohrožení bezpečnosti nebo provozu je Poskytovatel oprávněn provést neodkladný zásah bez předchozího ohlášení a informovat Zákazníka dodatečně.

Část VI - Zvláštní ujednání pro jednotlivé služby

Článek 25 - Sdílený hosting a hosting pro WordPress

25.1 Služba je provozována ve sdíleném prostředí. Poskytovatel je oprávněn uplatnit limity podle čl. 21.

25.2 Zákazník odpovídá za aplikace, které na Službě provozuje, včetně jejich aktualizací a zabezpečení, není-li výslovně sjednáno jinak.

Článek 26 - Virtuální servery, Raspberry hosting a dedikované servery

26.1 Tento článek se vztahuje na virtuální servery (VPS), Raspberry hosting a dedikované servery. Zákazník má nad Službou administrátorská oprávnění a **odpovídá za operační systém, nainstalovaný software, jeho konfiguraci a zabezpečení.**

26.2 **Poskytovatel neprovádí zálohy** těchto Služeb (čl. 22.4). Síťové úložiště poskytnuté ke Službě je prostorem pro zálohy Zákazníka, nikoli zálohováním prováděným Poskytovatelem.

26.3 Poskytovatel neodpovídá za nedostupnost způsobenou konfigurací nebo software na straně Zákazníka.

Článek 27 - Reseller hosting

27.1 Reseller poskytuje služby svým koncovým zákazníkům vlastním jménem a na vlastní odpovědnost.

27.2 **Reseller odpovídá Poskytovateli za jednání a Obsah svých koncových zákazníků** ve stejném rozsahu, v jakém by odpovídal za své vlastní.

27.3 Reseller je povinen zavázat své koncové zákazníky pravidly nejméně v rozsahu AUP a čl. 19.

27.4 Poskytovatel je oprávněn zasáhnout přímo vůči Obsahu koncového zákazníka, je-li to nutné k odvrácení porušení právních předpisů nebo k ochraně infrastruktury; o zásahu Resellera informuje.

Článek 28 - E-mail hosting a hosted apps

28.1 Zákazník je povinen užívat e-mailové služby v souladu s pravidly pro rozesílání obchodních sdělení a nesmí je využívat k rozesílání nevyžádané pošty.

28.2 Poskytovatel je oprávněn uplatnit limity na počet odeslaných zpráv za časovou jednotku a při podezření na zneužití odesílání pozastavit.

28.3 U hosted apps poskytuje Poskytovatel provozní prostředí aplikace a její prvotní instalaci. **Aktualizace aplikace i operačního systému, jejich konfiguraci a zabezpečení provádí Zákazník**, stejně jako u Služeb podle čl. 26; Zákazník nese i odpovědnost za data a za způsob použití aplikace.

28.4 **Hosted apps Poskytovatel nezálohuje** (čl. 22.4). Zálohování dat aplikace je v plné odpovědnosti Zákazníka stejně jako u virtuálních serverů. Denní zálohy podle čl. 22.2 se vztahují na e-mail hosting, nikoli na hosted apps.

Článek 29 - Doménová jména

29.1 Registrace a správa doménových jmen se řídí **Podmínkami registrace domén a pravidly příslušných registrů**, která mají v otázkách životního cyklu domény přednost před těmito Podmínkami.

29.2 Domény registruje Poskytovatel prostřednictvím partnerských registrátorů. **Výjimkou je doména .sk**, pro kterou je Poskytovatel akreditovaným registrátorem (SK-NIC).

29.3 **Držitelem domény je Zákazník**, nikoli Poskytovatel.

29.4 **Poplatky za registraci, obnovu a převod domény jsou nevratné**, a to i v případě odstoupení od Smlouvy podle části VIII, neboť plnění je poskytnuto okamžikem registrace u registru.

29.5 Zákazník bere na vědomí, že neobnovením domény ve stanovené lhůtě může dojít k její expiraci a následně k jejímu uvolnění nebo k převodu na třetí osobu podle pravidel registru.

Článek 30 - SSL certifikáty

30.1 SSL certifikáty vydávají certifikační autority; Poskytovatel zprostředkuje jejich vydání.

30.2 Zákazník je povinen poskytnout součinnost při ověření, které certifikační autorita vyžaduje. Neposkytnutí součinnosti může vést k nevydání certifikátu.

30.3 **Poskytovatel neposkytuje dobrovolnou záruku vrácení peněz** u SSL certifikátů ani u jiných Služeb. Tím nejsou dotčena práva Spotřebitele podle části VIII.

30.4 Okamžikem vydání certifikátu je plnění dokončeno.

Článek 31 - Migrace

31.1 Poskytovatel nabízí **bezplatnou migraci** dat Zákazníka od jiného poskytovatele.

31.2 Migrace je **službou poskytovanou na základě dobrovolné součinnosti Poskytovatele; Zákazníkovi z ní nevzniká právní nárok** a Poskytovatel **nezaručuje její úspěch** ani zachování veškeré funkcionality.

31.3 Migrace předpokládá součinnost Zákazníka, zejména poskytnutí přístupových údajů ke zdrojovému systému a schválení termínu.

31.4 Poskytovatel neodpovídá za nefunkčnost aplikací po migraci, je-li způsobena odlišností prostředí původního poskytovatele.

Část VII - Odpovědnost

Článek 32 - Omezení odpovědnosti

32.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností v rozsahu stanoveném právními předpisy a těmito Podmínkami.

32.2 **Celková výše náhrady škody je omezena částkou, kterou Zákazník uhradil za dotčenou Službu za posledních 12 měsíců předcházejících vzniku škodné události.**

32.3 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu obchodních příležitostí, ztrátu dobré pověsti ani za nepřímé a následné škody.

32.4 Omezení podle odst. 32.2 a 32.3 **se neuplatní** v případě škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti, škody na přirozených právech člověka a v dalších případech, kdy to právní předpisy nepřipouštějí. **Vůči Spotřebiteli se omezení uplatní pouze v rozsahu, v jakém to právní předpisy dovolují.**

32.5 Poskytovatel neodpovídá za Obsah Zákazníka ani za škodu vzniklou jeho uložením či šířením.

Článek 33 - Vyšší moc

33.1 Poskytovatel neodpovídá za nesplnění povinností způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, zejména živelní událostí, výpadkem dodávky elektrické energie nebo konektivity mimo jeho infrastrukturu, rozsáhlým kybernetickým útokem, stávkou nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

33.2 O vzniku a pominutí takové okolnosti Poskytovatel Zákazníka bez zbytečného odkladu informuje.

Část VIII - Zvláštní ustanovení pro spotřebitele

Ustanovení této části se uplatní **pouze na Zákazníky, kteří jsou Spotřebiteli**, a v případě rozporu mají přednost před ostatními částmi Podmínek.

Článek 34 - Předšmluvní informace

34.1 Poskytovatel Spotřebiteli před uzavřením Smlouvy sděluje zejména:

- totožnost a kontaktní údaje Poskytovatele (čl. 1),
- hlavní vlastnosti Služby podle její specifikace na webu,
- celkovou cenu včetně daní a všech poplatků (čl. 7),
- způsob platby a dobu poskytování Služby (čl. 9, 12),
- podmínky automatické obnovy a způsob jejího zrušení (čl. 12),
- podmínky, lhůtu a postup pro uplatnění práva na odstoupení (čl. 35),
- údaje o právech z vadného plnění a o reklamačním postupu (čl. 36),
- údaje o mimosoudním řešení sporů (čl. 37),
- informaci o tom, že Smlouva je uložena u Poskytovatele a že její znění Spotřebitel obdrží **na trvalém nosiči** jako přílohu potvrzení objednávky podle odst. 4.5; v Zákaznickém portálu jsou Spotřebiteli zpřístupněny zálohové faktury a daňové doklady podle odst. 9.3.

34.2 Smlouva se uzavírá v českém, anglickém nebo slovenském jazyce podle volby Spotřebitele; závazné je české znění (čl. 44).

Článek 35 - Odstoupení od Smlouvy do 14 dnů

35.1 Spotřebitel má právo **odstoupit od Smlouvy do 14 dnů** ode dne jejího uzavření, a to bez uvedení důvodu a bez sankce.

35.2 Pro odstoupení může Spotřebitel použít **vzorový formulář** tvořící přílohu č. 1 těchto Podmínek; postačí však i **jakékoli jiné jednoznačné prohlášení**. Odstoupení lze zaslat e-mailem na support@hostzone.eu nebo poštou na adresu sídla Poskytovatele; vyplnitelnou podobu formuláře najde Spotřebitel na <https://hostzone.eu/cs/odstoupeni/>. Lhůta je zachována, je-li odstoupení odesláno před jejím uplynutím. Poskytovatel **doporučuje** zaslat odstoupení z e-mailové adresy evidované k účtu Zákazníka; přijde-li z jiné adresy, je Poskytovatel oprávněn vyžádat si ověření totožnosti Spotřebitele, čímž není dotčena lhůta podle odst. 35.1 ani její zachování odesláním.

35.3 **Požádal-li Spotřebitel výslovně o zahájení poskytování Služby před uplynutím lhůty** podle odst. 35.1 a byl-li poučen o důsledcích:

- je při odstoupení povinen uhradit poměrnou část ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení,
- **právo na odstoupení zaniká**, bylo-li plnění poskytnuto v plném rozsahu.

35.4 Souhlas podle odst. 35.3 uděluje Spotřebitel zaškrtnutím příslušného pole v objednávkovém formuláři.

35.5 Právo na odstoupení **se nevztahuje** na poplatky za registraci, obnovu a převod doménových jmen (čl. 29.4) a na SSL certifikáty, které již byly vydány (čl. 30.4).

35.6 Poskytovatel vrátí přijaté peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení, stejným způsobem, jakým je přijal, nedohodnou-li se strany jinak.

Článek 36 - Práva z vadného plnění a reklamace

36.1 Spotřebitel může vytknout vadu Služby na support@hostzone.eu nebo prostřednictvím tiketu v Zákaznickém portálu.

36.2 Poskytovatel vydá Spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením data, obsahu reklamace a požadovaného způsobu vyřízení.

36.3 **Reklamace bude vyřízena nejpozději do 30 dnů** od jejího uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. O vyřízení Poskytovatel Spotřebitele vyrozumí.

36.4 Reklamace nedostupnosti se posuzuje podle čl. 23 a SLA.

Článek 37 - Mimosoudní řešení sporů

37.1 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, Česká republika, internetová adresa <https://www.coi.cz>.

37.2 Spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci, nepodaří-li se spor vyřešit přímo s Poskytovatelem.

Článek 38 - Dozorové orgány

38.1 Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává **Česká obchodní inspekce**.

38.2 Dozor v oblasti ochrany osobních údajů vykonává **Úřad pro ochranu osobních údajů**.

38.3 Dozor nad živnostenským podnikáním vykonává příslušný **živnostenský úřad**.

Část IX - Osobní údaje

Článek 39 - Zpracování osobních údajů

39.1 Zpracování osobních údajů Zákazníka jako subjektu údajů je popsáno v **Zásadách ochrany osobních údajů**.

39.2 Ukládá-li Zákazník prostřednictvím Služby osobní údaje třetích osob, je ve vztahu k nim **správce** a Poskytovatel **zpracovatelem**. Práva a povinnosti se řídí **Zpracovatelskou smlouvou (DPA)**, která je nedílnou součástí Smlouvy.

39.3 Aktuální seznam sub-processorů je zveřejněn na webu Poskytovatele. O zamýšlené změně Poskytovatel informuje **nejméně 30 dnů předem** způsobem podle čl. 41; Zákazník může v této lhůtě vznést námitku postupem podle čl. 8.6 DPA.

39.4 Veškeré zpracování probíhá na území **EU/EHP**; k předání do třetích zemí nedochází. **To neplatí, aktivuje-li Zákazník sám volitelnou službu třetí strany podle čl. 8.4 DPA; v takovém případě jejího poskytovatele do zpracování zapojuje on a odpovídá za něj.**

Část X - Závěrečná ustanovení

Článek 40 - Změny Podmínek a cen

40.1 Poskytovatel je oprávněn Podmínky měnit. Změnu oznámí Zákazníkovi **nejméně 30 dnů před nabytím účinnosti** e-mailem a zveřejněním na webu.

40.2 Nesouhlasí-li Zákazník se změnou, je oprávněn Smlouvu **bezplatně vypovědět** do dne nabytí účinnosti změny. V takovém případě mu Poskytovatel vrátí poměrnou část ceny za nevyčerpané období.

40.3 Nevypoví-li Zákazník Smlouvu podle odst. 40.2, platí, že se změnou souhlasí.

40.4 **Změna ceny již poskytované Služby** se oznamuje stejným způsobem a nabývá účinnosti **nejdříve od nejbližší obnovy** Služby následující po uplynutí lhůty podle odst. 40.1. Pro obnovu je rozhodná cena uvedená na zálohové faktuře za obnovu vystavené podle odst. 9.2; pozdější změna ceníku se na tuto obnovu nevztahuje. Tato faktura spolu s upozorněními podle odst. 12.5 je oznámením podle odst. 40.1; **samostatné oznámení o změně ceníku se popří tom nevyžaduje.**

40.5 **Aktualizace ceníku pro nové objednávky není změnou Podmínek ani změnou ceny podle odst. 40.4** a nepodléhá lhůtě podle odst. 40.1. Na Smlouvu se vztahuje cena zveřejněná v době odeslání objednávky (čl. 7.1).

Článek 41 - Doručování

41.1 Komunikace mezi stranami probíhá **elektronicky**, na e-mailovou adresu Zákazníka uvedenou v Zákaznickém portálu a na adresy Poskytovatele podle čl. 1.

41.2 Zpráva odeslaná na e-mailovou adresu podle odst. 41.1 se považuje za **doručenou následující pracovní den** (čl. 2.5 SLA) po jejím odeslání.

41.3 Zákazník je povinen udržovat svou kontaktní e-mailovou adresu aktuální a funkční. Nedoručení způsobené porušením této povinnosti jde k tíži Zákazníka.

Článek 42 - Postoupení

42.1 Zákazník není oprávněn postoupit Smlouvu ani pohledávky z ní bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

42.2 Poskytovatel je oprávněn postoupit Smlouvu na svého právního nástupce; o postoupení Zákazníka informuje předem. Je-li Zákazník Spotřebitelem, má v takovém případě právo Smlouvu bezplatně vypovědět.

Článek 43 - Rozhodné právo a příslušnost

43.1 Smlouva a Podmínky se řídí **právním řádem České republiky**.

43.2 Ve sporech s Podnikateli jsou příslušné **soudy České republiky** podle sídla Poskytovatele.

43.3 **Vůči Spotřebitelům** není dotčena ochrana poskytovaná kogentními ustanoveními práva státu jeho obvyklého bydliště ani příslušnost soudů podle předpisů o ochraně spotřebitele.

Článek 44 - Jazykové verze

44.1 Podmínky jsou vydány v českém, anglickém a slovenském jazyce.

44.2 **Závazné je české znění.** Anglická a slovenská verze jsou informativními překlady; v případě rozporu má přednost české znění.

Článek 45 - Účinnost

45.1 Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne **1. 9. 2026**.

45.2 Podmínky jsou dostupné na webu Poskytovatele a Zákazník je oprávněn si je kdykoli stáhnout a uložit.

Příloha č. 1 - Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vyplňte tento formulář a odešlete jej pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy. **Nejrychlejší je poslat jej e-mailem na support@hostzone.eu**; zaslat jej lze i poštou na adresu sídla Poskytovatele. Odstoupit lze i bez tohoto formuláře, jakýmkoli jiným jednoznačným prohlášením.

Formulář je možné vyplnit i přímo na webu na adrese <https://hostzone.eu/cs/odstoupeni/> a odtud jej odeslat e-mailem nebo vytisknout; vyplněné údaje zůstávají v prohlížeči Spotřebitele a Poskytovateli se z této stránky nic neodesílá. Na téže adrese je ke stažení i **vyplnitelná verze tohoto formuláře ve formátu PDF**.

Adresát: HOSTZONE s.r.o. Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika support@hostzone.e

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o poskytování služby:

Označení služby:

Datum objednání:

Číslo objednávky / faktury:

Jméno a příjmení spotřebitele:

Adresa spotřebitele:

E-mail uvedený v objednávce:

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání v listinné podobě):

Datum:

Příloha č. 2 - Přehled lhůt

Situace	Lhůta
Aktivace služby	ihned; Raspberry hosting a dedikované servery do 3 pracovních dnů
Zálohová faktura za obnovu	vystavena 30 dnů před obnovou
Daňový doklad	ke dni přijetí úhrady
Upozornění na automatickou obnovu	30 a 5 dnů předem
Změna varianty Služby	vyšší bezodkladně, nižší od nejbližší obnovy
Pozastavení při neuhrazení	5 dnů po splatnosti
Upomínka neuhrazené zálohové faktury	3, 7 a 14 dnů po splatnosti
Upozornění před smazáním dat	při pozastavení, 7 dnů předem, 1 den předem
Smazání dat při neuhrazení	30 dnů po splatnosti
Zpřístupnění dat po skončení smlouvy	14 dnů
Uchování dat pro možnost obnovení Služby	30 dnů od skončení smlouvy
Retence záloh	14 dnů
Výpověď poskytovatelem	30 dnů
Odstoupení spotřebitele	14 dnů od uzavření smlouvy
Vrácení peněz po odstoupení	14 dnů
Vyřízení reklamace	30 dnů
Žádost o slevu za nedostupnost	30 dnů od konce měsíce
Ohlášení plánované údržby	48 hodin předem
Oznámení změny sub-processorů	30 dnů předem
Oznámení změny podmínek nebo ceny již poskytované služby	30 dnů předem
Aktualizace ceníku pro nové objednávky	bez lhůty; platí cena zveřejněná v době objednávky (čl. 40.5)