

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

služby Velcord.net

---

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě smlouvy o poskytování služeb uzavírané mezi poskytovatelem a uživatelem prostřednictvím internetových stránek poskytovatele.

Webovým rozhraním se rozumí prezentační internetové stránky poskytovatele dostupné na adrese <https://velcord.net>. Klientským portálem se rozumí zákaznická sekce dostupná na adrese <https://client.velcord.net>, prostřednictvím které uživatel objednává služby, spravuje svůj účet a hradí cenu služeb.

## 1. Základní ustanovení

1.1 Poskytovatelem služeb je:

Jan Mikulčík, IČO: 72409002, se sídlem Družstevní 93, 763 26 Luhačovice, Česká republika, podnikající fyzická osoba zapsaná v živnostenském rejstříku (dále jen „poskytovatel“). Poskytovatel není plátcem DPH.

Kontaktní e-mail: [e-mail@velcord.net](mailto:e-mail@velcord.net)

1.2 Uživatelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která prostřednictvím klientského portálu objedná některou ze služeb poskytovatele (dále jen „uživatel“). Registrovaným uživatelem se rozumí osoba, která si na klientském portálu vytvořila uživatelský účet, aniž by si objednala službu. Na registrovaného uživatele se vztahují pouze ustanovení těchto VOP týkající se pravidel užívání, povinností uživatele a ochrany osobních údajů (čl. 10 a 13); ostatní ustanovení, zejména o ceně, platbách a poskytování služby, se na něj uplatní až okamžikem objednání služby.

1.3 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s poskytovatelem. Podnikatelem je uživatel, který jedná v rámci své podnikatelské činnosti; uvede-li uživatel v objednávce své identifikační číslo (IČO), má se za to, že je podnikatelem a uplatní se na něj ustanovení těchto VOP týkající se podnikatelů. Na podnikatele se nevztahují ustanovení o ochraně spotřebitele, zejména právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů a zákonné lhůty pro vyřízení reklamace.

1.4 Službou se rozumí zejména poskytování serverového prostoru a souvisejících služeb, a to konkrétně:

- herní servery Minecraft,
- webhosting a provoz webových stránek,
- hosting Discord botů,
- herní servery FiveM pro modifikaci hry Grand Theft Auto V (GTA V),
- virtuální privátní servery (VPS) a virtuální dedikované servery (VDS),
- housing (umístění hardwaru zákazníka),
- ochrana proti útokům typu DDoS (AntiDDoS).

1.5 Uzavřením smlouvy uživatel potvrzuje, že se s těmito VOP seznámil a souhlasí s nimi. Aktuální znění VOP je vždy dostupné na webovém rozhraní poskytovatele.

## 2. Uzavření smlouvy

2.1 Prezentace služeb na webovém rozhraní má informativní charakter a nepředstavuje návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku.

2.2 Objednávku služby provádí uživatel na klientském portálu výběrem služby a jejích parametrů (konfigurace, doba, cena). Osobní a fakturační údaje uživatele jsou převzaty z jeho uživatelského účtu zadaného při registraci a při objednávce se nezadávají znovu. Uživatel odpovídá za správnost a aktuálnost údajů vedených ve svém účtu. Před odesláním objednávky je uživateli umožněno zkontrolovat zadané parametry.

2.3 Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy poskytovatel uživateli potvrdí přijetí objednávky, případně okamžikem aktivace objednané služby, podle toho, co nastane dříve. Služba je zpravidla aktivována do 60 sekund po přijetí platby; u individuálních konfigurací je uživatel o termínu nasazení informován předem.

2.4 Uživatel souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku při uzavírání smlouvy. Náklady na použití těchto prostředků si hradí uživatel sám a neliší se od základní sazby.

2.5 Možné způsoby platby jsou uvedeny na klientském portálu. Cena je hrazena bezhotovostně předem.

### **3. Cena a platební podmínky**

3.1 Ceny služeb jsou uvedeny na webovém rozhraní a jsou platné v okamžiku objednání. Poskytovatel není plátcem DPH, ceny jsou tedy konečné.

3.2 Minimální doba, na kterou lze službu zakoupit, činí 30 dnů.

3.3 Cena je splatná předem, není-li u konkrétní služby uvedeno jinak. Služba je aktivována po připsání platby. Poskytovatel je oprávněn v jednotlivých případech podle svého uvážení umožnit uživateli odloženou platbu nebo aktivovat službu před úhradou ceny; na takový postup nemá uživatel právní nárok.

3.4 Daňový doklad poskytovatel vystaví v souladu s právními předpisy a zpřístupní jej uživateli v klientské zóně na adrese <https://client.velcord.net>.

### **4. Doba trvání a obnovení služby**

4.1 Smlouva se uzavírá na dobu odpovídající objednanému období, nejméně však na 30 dnů.

4.2 Není-li ujednáno automatické obnovení, služba po uplynutí předplaceného období zaniká. Je-li sjednáno automatické obnovení, je uživatel na blížící se obnovení a platbu předem upozorněn.

4.3 Uživatel může službu kdykoli přestat využívat; uhrazená cena za zbývající předplacené období se však nevrací, není-li v těchto VOP nebo právních předpisech stanoveno jinak.

### **5. Odstoupení od smlouvy spotřebitelem**

5.1 Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření, a to bez udání důvodu, není-li dále stanoveno jinak.

5.2 Uživatel výslovným souhlasem v objednávce žádá, aby poskytovatel zahájil poskytování služby již během lhůty pro odstoupení. Spotřebitel bere na vědomí, že udělením tohoto souhlasu a úplným poskytnutím služby ztrácí právo na odstoupení od smlouvy dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku. Byla-li služba poskytována jen zčásti, není spotřebitel povinen hradit poměrnou část ceny pouze tehdy, nebyl-li před uzavřením smlouvy o ztrátě práva na odstoupení poučen.

5.3 Odstoupit lze e-mailem na adrese [e-mail@velcord.net](mailto:e-mail@velcord.net) nebo jiným jednoznačným prohlášením zaslaným poskytovateli.

5.4 Toto právo se nevztahuje na uživatele-podnikatele (čl. 1.3).

### **6. Reklamacce a vrácení peněz**

6.1 Poskytovatel odpovídá za to, že služba je poskytována v souladu se smlouvou a těmito VOP.

6.2 Pokud je služba poskytována řádně a bez vad, nevzniká uživateli nárok na vrácení uhrazené ceny. Skutečnost, že uživatel přestal mít o službu zájem, není vadou služby.

6.3 V případě, že je služba vadná (zejména není-li dostupná v garantovaném rozsahu dle čl. 7), má uživatel právo službu reklamovat. Reklamaci uplatňuje uživatel e-mailem na adrese [email@velcord.net](mailto:email@velcord.net) s popisem vady.

6.4 Je-li uživatel spotřebitelem, poskytovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů, a vyřídí ji bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, není-li dohodnuto jinak. U uživatelů-podnikatelů se lhůta pro vyřízení reklamace řídí dohodou stran, jinak je vyřízena v přiměřené době.

6.5 Je-li reklamáce oprávněná, má uživatel právo zejména na přiměřenou slevu z ceny, případně na náhradní plnění v podobě prodloužení služby; způsob vyřízení určuje po dohodě s uživatelem poskytovatel s ohledem na povahu vady.

## 7. Garance dostupnosti (SLA)

7.1 Poskytovatel garantuje dostupnost služby (uptime) ve výši 99,8 % měřeno za období tří (3) po sobě jdoucích kalendářních měsíců.

7.2 Do doby nedostupnosti se nezapočítává zejména:

- plánovaná údržba, byla-li uživateli oznámena přiměřeně předem,
- výpadky způsobené vyšší mocí, útoky třetích stran nad rámec sjednané ochrany, jednáním uživatele nebo jeho aplikacemi,
- výpadky na straně poskytovatelů konektivity, datových center, ochrany AntiDDoS či jiných subdodavatelů mimo kontrolu poskytovatele,
- přerušení služby z důvodu porušení VOP uživatelem.

7.3 Nedosáhne-li skutečná dostupnost garantované úrovně z důvodů na straně poskytovatele, má uživatel právo na přiměřenou kompenzaci, zpravidla formou prodloužení předplaceného období. Nárok uplatňuje uživatel postupem dle čl. 6.

7.4 Je-li součástí služby ochrana proti útokům typu DDoS (AntiDDoS), poskytovatel ji poskytuje s vynaložením přiměřené odborné péče a s využitím dostupných technických prostředků. Poskytovatel však neručí za to, že tato ochrana je za všech okolností stoprocentně účinná. Vzhledem k povaze útoků typu DDoS, jejich měnícímu se charakteru a objemu nelze vyloučit, že některý útok způsobí dočasné omezení nebo nedostupnost služby. Nedostupnost způsobená útokem, který nebylo možné s ohledem na jeho povahu odvrátit, se nepovažuje za vadu služby ani se nezapočítává do garantované dostupnosti dle čl. 7.1.

## 8. Zvláštní ustanovení o službě housing a kolokace

8.1 Službou housing se rozumí umístění a provoz hardwaru ve vlastnictví uživatele v infrastruktuře poskytovatele. Službou kolokace se rozumí poskytnutí vyhrazeného prostoru a konektivity pro hardware uživatele. Tato ustanovení se použijí přednostně před obecnými ustanoveními těchto VOP v rozsahu, v jakém se od nich odchyľují.

8.2 Uživatel odpovídá za to, že jím dodaný hardware je provozuschopný, odpovídá platným technickým normám a nezasahuje do práv třetích osob. Uživatel odpovídá za vady a skryté závady svého hardwaru.

8.3 Fyzickou správu, instalaci, údržbu a manipulaci s hardwarem zajišťuje výhradně poskytovatel, a to podle požadavků uživatele sdělených prostřednictvím klientského portálu nebo e-mailem. Uživatel nemá fyzický přístup k hardwaru ani k prostorám, v nichž je umístěn; poskytovatel není povinen sdělovat uživateli umístění serverovny.

8.4 Poskytovatel nakládá s hardwarem uživatele s odbornou péčí. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku vad samotného hardwaru, jeho opotřebení, výrobní vady nebo nevhodné konfigurace zvolené uživatelem.

8.5 Uživatel bere na vědomí, že data uložená na jeho hardwaru poskytovatel zálohuje pouze tehdy, je-li to výslovně sjednáno; jinak si zálohování zajišťuje uživatel sám. Ustanovení čl. 9 tím není dotčeno.

8.6 Po ukončení služby poskytovatel připraví hardware uživatele k převzetí a vyzve uživatele k jeho převzetí, a to ve lhůtě 90 dnů od ukončení služby. Od doručení výzvy běží uživateli lhůta 30 dnů, v níž je povinen si hardware převzít způsobem dohodnutým mezi stranami; po tuto dobu je poskytovatel oprávněn účtovat přiměřené skladné. Nepřevzme-li uživatel hardware ani v této dodatečné lhůtě, má se za to, že hardware opustil ve smyslu § 1045 občanského zákoníku, a poskytovatel je oprávněn si jej přivlastnit nebo jej na náklady uživatele zlikvidovat. Na tento následek poskytovatel uživatele ve výzvě upozorní.

## 9. Zálohování dat

9.1 Poskytovatel provádí pravidelné zálohování serverů v rozsahu uvedeném na webovém rozhraní. Zálohy slouží k obnově provozu infrastruktury a poskytovatel nezaručuje jejich úplnost ani konkrétní stáří pro jednotlivého uživatele.

9.2 Uživateli se doporučuje udržovat vlastní zálohy svých dat. Poskytovatel poskytne při obnově dat ze záloh součinnost, neručí však za úplnou obnovu dat v případě jejich poškození, ztráty či zásahu vyšší moci.

## 10. Práva a povinnosti uživatele

10.1 Uživatel se zavazuje užívat službu v souladu s právními předpisy, dobrými mravy a těmito VOP.

10.2 Uživatel zejména nesmí prostřednictvím služby:

- šířit obsah porušující práva třetích osob (autorská práva, ochranné známky apod.),
- šířit nelegální, hanlivý, výhružný nebo obsah ohrožující mravní vývoj dětí,
- rozesílat nevyžádaná obchodní sdělení (spam),
- provádět útoky na jiné systémy, šířit malware nebo provozovat phishing,
- nadměrně zatěžovat sdílenou infrastrukturu nad rámec sjednaného rozsahu,
- provozovat služby zakázané právními předpisy České republiky.

10.3 Uživatel odpovídá za veškerý obsah, který prostřednictvím služby zpracovává, ukládá a šíří, a za jednání osob, kterým k službě umožní přístup.

10.4 Uživatel je povinen udržovat své přístupové údaje v tajnosti a chránit je před zneužitím.

## 11. Práva a povinnosti poskytovatele

11.1 Poskytovatel je povinen poskytovat službu v rozsahu a kvalitě dle smlouvy a těchto VOP.

11.2 Poskytovatel je oprávněn službu dočasně omezit nebo přerušit z důvodu nezbytné údržby, ochrany infrastruktury nebo na základě požadavku orgánu veřejné moci.

11.3 Poskytovatel je oprávněn s okamžitou platností pozastavit nebo zrušit službu, poruší-li uživatel závažně tyto VOP, zejména provozuje-li nelegální obsah nebo ohrožuje-li provoz infrastruktury. V takovém případě nemá uživatel nárok na vrácení uhrazené ceny.

11.4 Poskytovatel neodpovídá za obsah dat uživatele a neprovádí jejich preventivní ani plošnou kontrolu. Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit zjevně protiprávní obsah poté, co se o něm prokazatelně dozví.

11.5 Poskytovatel je oprávněn přistoupit k datům uživatele pouze v nezbytném rozsahu, a to v případě konkrétního podnětu nebo zjištění nasvědčujícího protiprávnímu jednání či ohrožení provozu, zejména na základě oznámení třetí osoby, výzvy orgánu veřejné moci, plnění právní povinnosti nebo prokazatelného bezpečnostního či provozního signálu. O takovém přístupu poskytovatel vede záznam a využije jej výhradně k řešení daného případu.

11.6 Poskytovatel je oprávněn smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní dobou 14 dnů. V takovém případě vrátí uživateli poměrnou část uhrazené ceny odpovídající nevyčerpanému předplacenému období. Tím není dotčeno právo poskytovatele pozastavit nebo zrušit službu dle čl. 11.3.

## 12. Omezení odpovědnosti

12.1 Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (vyšší moc), jednání třetích osob nebo jednání samotného uživatele.

12.2 Vůči uživateli-podnikateli je případná povinnost poskytovatele k náhradě škody omezena do výše ceny, kterou uživatel uhradil za dotčenou službu za období, v němž ke škodě došlo. Vůči spotřebiteli se náhrada škody řídí občanským zákoníkem; k právu spotřebitele na náhradu škody se nepřihlíží v rozsahu, v jakém by jeho omezení bylo v rozporu s kogentními předpisy.

12.3 Uživatel bere na vědomí, že je odpovědný za zajištění vlastních záloh dat v rozsahu dle čl. 9.

## 13. Ochrana osobních údajů

13.1 Poskytovatel zpracovává osobní údaje uživatelů v souladu s nařízením (EU) 2016/679 (GDPR) a souvisejícími právními předpisy.

13.2 Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Zásady ochrany osobních údajů“ dostupném na webovém rozhraní poskytovatele.

## 14. Mimosoudní řešení sporů

14.1 Je-li uživatel spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

14.2 Spotřebitel může k řešení sporu využít rovněž platformu pro řešení sporů online dostupnou na adrese [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

## 15. Závěrečná ustanovení

15.1 Vztahy neupravené těmito VOP se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a u spotřebitelů zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

15.2 Je-li některé ustanovení VOP neplatné či neúčinné, nemá to vliv na platnost ostatních ustanovení.

15.3 Poskytovatel je oprávněn znění VOP měnit. Změnu oznámí uživateli e-mailem nebo na webovém rozhraní nejméně 14 dnů před účinností. Nesouhlasí-li uživatel se změnou, je oprávněn smlouvu vypovědět.

15.4 Názvy a označení třetích stran (zejména Minecraft, FiveM, Grand Theft Auto V / GTA V, Discord) jsou ochrannými známkami nebo jiným duševním vlastnictvím příslušných vlastníků (zejména Mojang/Microsoft, Take-Two Interactive, Rockstar Games, Cfx.re a Discord Inc.). Poskytovatel není s těmito subjekty propojen ani jimi podporován či schvalován; uvedená

označení slouží výhradně k popisu poskytovaných služeb. Uživatel je povinen při užívání služby dodržovat licenční a další podmínky příslušných vlastníků.

15.5 Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 6. 2026.

*Velcord.net — Jan Mikulčík, IČO: 72409002*