



Všeobecné obchodní podmínky

Bohemia-cloud s.r.o. · účinné od 1. 12. 2026 · pro podnikatele a právnické osoby

1. Úvodní ustanovení

- 1.1** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) vydává obchodní společnost Bohemia-cloud s.r.o. podle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“). Upravují vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka ze Smlouvy o poskytování Služeb.
- 1.2** VOP jsou nedílnou součástí každé Smlouvy. Ujednání Smlouvy, přijaté Nabídky a SLA mají před VOP přednost.
- 1.3** Právní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, a to i v případě, že Zákazník má sídlo v zahraničí.

2. Smluvní strany

- 2.1 Poskytovatelem** je obchodní společnost Bohemia-cloud s.r.o., se sídlem Jiráskova 297/14, Hodolany, 779 00 Olomouc, IČO 07161719, DIČ CZ07161719, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 74720 (dále jen „**Poskytovatel**“). Kontaktní adresy Poskytovatele: poštovní Jiráskova 297/14, Hodolany, 779 00 Olomouc; e-mailová info@bohemia-cloud.cz; technická podpora support@bohemia-cloud.cz, tel. +420 775 968 901.
- 2.2 Zákazníkem** je podnikatel nebo právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavírá Smlouvu v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání, případně při plnění svých úkolů (dále jen „**Zákazník**“).
- 2.3** Poskytovatel neuzavírá smlouvy se spotřebiteli. Zákazník uzavřením Smlouvy potvrzuje, že spotřebitelem není; ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele se na smluvní vztah nepoužijí.

3. Definice pojmů

- 3.1 Data Zákazníka** — veškerá data a digitální obsah, které Zákazník nebo osoby jím pověřené ukládají, zpracovávají nebo vytvářejí na Serveru nebo jinak při užívání Služeb, včetně metadat a konfigurací vytvořených Zákazníkem.
- 3.2 Kontaktní adresa** — u Poskytovatele adresa uvedená v čl. 2.1 nebo na Webových stránkách, u Zákazníka adresa uvedená ve Smlouvě, Objednávce nebo později Písemně oznámená.
- 3.3 Nabídka** — cenová nabídka Poskytovatele připravená pro konkrétního Zákazníka, obsahující zejména specifikaci Služeb, cenu a případně SLA.
- 3.4 Objednávka** — projev vůle Zákazníka uzavřít Smlouvu učiněný Písemně nebo telefonicky, zejména přijetí Nabídky.
- 3.5 Písemný** — učiněný v listinné podobě, e-mailem nebo datovou schránkou.
- 3.6 Server** — virtuální server (VPS) nebo dedikovaný server, který Poskytovatel na základě Smlouvy zřídil a předal Zákazníkovi k užívání.

- 3.7 Služby** — pronájem Serverů, které Poskytovatel pro Zákazníka individuálně zřizuje a předává mu, a související služby sjednané ve Smlouvě, zejména síťová konektivita, zálohování a technická podpora.
- 3.8 SLA** — ujednání o úrovni Služeb (zejména dostupnost, doby reakce podpory a kompenzace při jejich nedodržení), je-li součástí Smlouvy.
- 3.9 Smlouva** — smlouva o poskytování Služeb uzavřená podle čl. 4; jejími součástmi jsou VOP, přijatá Nabídka, případné SLA a další Písemná ujednání stran.
- 3.10 Webové stránky** — internetové stránky Poskytovatele na doménách bohemia-cloud.cz, bohemia-cloud.com, bohemiacloud.com a bohemia.cloud. Informace na Webových stránkách mají informativní povahu a nejsou návrhem na uzavření smlouvy.

4. Uzavření a trvání Smlouvy

- 4.1** Smlouva vzniká Písemným přijetím Nabídky Zákazníkem, Písemným potvrzením Objednávky Poskytovatelem nebo podpisem Smlouvy oběma stranami. Telefonickou Objednávku Poskytovatel Písemně potvrdí; Smlouva vzniká až tímto potvrzením.
- 4.2** Nabídka je platná po dobu v ní uvedenou. Přijetí Nabídky s dodatkem, výhradou nebo jinou změnou je novou nabídkou.
- 4.3** Poskytovatel je oprávněn před uzavřením Smlouvy i během jejího trvání požadovat údaje potřebné k ověření totožnosti Zákazníka a oprávnění osoby, která za něj jedná, a požádat o dodatečné potvrzení Objednávky.
- 4.4** Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy zejména tehdy, odmítne-li Zákazník přijmout VOP nebo poskytnout požadované údaje, lze-li důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky, nebo dříve porušil povinnosti ze smlouvy s Poskytovatelem, anebo je-li jednání Zákazníka v rozporu s právními předpisy nebo dobrými mravy.
- 4.5** Smlouva se uzavírá v českém jazyce, nedohodnou-li se strany jinak, a je archivována v elektronické podobě.
- 4.6** Smlouva o průběžném poskytování Služeb se uzavírá na dobu neurčitou, nestanoví-li Smlouva dobu určitou. Ukončení Smlouvy upravuje čl. 10.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1** Cena Služeb je uvedena ve Smlouvě nebo v Nabídce. Není-li u ceny výslovně uvedeno jinak, jde o cenu bez DPH; DPH Poskytovatel připočte v zákonné výši.
- 5.2** Cena průběžně poskytovaných Služeb se účtuje měsíčně, nestanoví-li Smlouva jinak. Zřízení Serveru a jednorázové práce se účtují podle Smlouvy nebo Nabídky.
- 5.3** U prací oceněných hodinovou sazbou stanoví Poskytovatel cenu v Nabídce podle předpokládaného rozsahu práce poté, co od Zákazníka obdrží potřebné podklady. Poskytovatel může požadovat zálohu ve výši 30 % ceny, splatnou při uzavření Smlouvy; zbývající část ceny se účtuje při zahájení poskytování Služeb, nedohodnou-li se strany jinak. Skončí-li Smlouva předčasně z důvodů na straně Zákazníka, záloha se nevrací, nedohodnou-li se strany Písemně jinak.
- 5.4** Poskytovatel vystavuje daňové doklady elektronicky a zasílá je na e-mailovou Kontaktní adresu Zákazníka; s tím Zákazník souhlasí. Na žádost zašle doklad i v listinné podobě. Daňový doklad je splatný ve lhůtě na něm uvedeně.
- 5.5** Cena je uhrazena okamžikem připsání správné částky na bankovní účet Poskytovatele pod správným variabilním symbolem. Poplatky spojené s platbou (např. za zahraniční platbu) nese Zákazník.

- 5.6** Námitka proti výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek; Zákazník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu v plné výši a o námitce strany jednájí odděleně.

6. Zřízení, předání a provoz Serverů

- 6.1** Poskytovatel poskytuje Služby individuálně, na základě Smlouvy s konkrétním Zákazníkem. Neprovozuje samoobslužnou platformu ani rozhraní, prostřednictvím kterého by si Zákazník mohl Servery či jiné Služby sám zřizovat, měnit nebo rušit; Servery zřizuje, mění a ruší výhradně Poskytovatel. Webhosting Poskytovatel neposkytuje.
- 6.2** Poskytovatel zřídí Server v konfiguraci podle Smlouvy (zejména výpočetní zdroje, úložiště, operační systém a síťové připojení) a předá jej Zákazníkovi tím, že mu bezpečným způsobem předá přístupové údaje s administrátorskými oprávněními. O předání Zákazníka Písemně informuje; Server je předán dnem odeslání přístupových údajů.
- 6.3** Od předání spravuje operační systém, aplikace, jejich aktualizace a zabezpečení i Data Zákazníka výhradně Zákazník. Poskytovatel do Serveru nezasahuje, ledaže si to Zákazník v konkrétním případě Písemně vyžádá jako jednorázovou práci, nebo jde o nezbytný zásah podle čl. 6.8.
- 6.4** Poskytovatel zajišťuje provoz infrastruktury, na níž Server běží — hardware, u virtuálních serverů také virtualizační vrstvu, napájení, chlazení, síťovou konektivitu a fyzickou bezpečnost — a dále doplňkové služby sjednané ve Smlouvě, zejména zálohování a technickou podporu podle SLA.
- 6.5** Změny Služeb (např. navýšení zdrojů, reinstalaci Serveru nebo zřízení dalšího Serveru) provádí Poskytovatel na Písemný požadavek Zákazníka. Změna rozsahu Služeb je změnou Smlouvy; její cenu Poskytovatel Zákazníkovi sdělí předem.
- 6.6** Dedikovaný server zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a Zákazník jej užívá po dobu trvání Smlouvy. Fyzický přístup k serveru Zákazník nemá, nedohodnou-li se strany jinak.
- 6.7** Poskytovatel poskytuje Služby s odbornou péčí v rozsahu a kvalitě podle Smlouvy, VOP a SLA. K plnění může využít subdodavatele; za jejich plnění odpovídá, jako by plnil sám.
- 6.8** Poskytovatel může přerušit nebo omezit poskytování Služeb, popřípadě Server odpojit od sítě, na nezbytně nutnou dobu v důsledku vyšší moci, neodvratitelné události nebo zásahu třetích osob, a dále v nezbytném rozsahu při důvodném podezření na zneužití Služeb, při bezpečnostní hrozbě pro infrastrukturu Poskytovatele nebo třetí osoby, nebo zjistí-li, že Zákazník při své identifikaci uvedl nepravdivé údaje. O přerušení a jeho důvodu Zákazníka bez zbytečného odkladu informuje.
- 6.9** Poskytovatel může přerušit nebo omezit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu z důvodu údržby a oprav svých zařízení. Přerušení nebo omezení delší než 12 hodin oznámí Zákazníkovi Písemně nejméně 24 hodin předem, nestanoví-li SLA jinak.
- 6.10** Poskytovatel Zákazníka Písemně informuje o předem známých skutečnostech, které znemožňují nebo omezují poskytování Služeb podle Smlouvy.
- 6.11** Poskytovatel neodpovídá za obsah Dat Zákazníka ani za způsob a účel, k nimž Zákazník Služby využívá, včetně jejich důsledků. Odpovídá pouze za data, která na Server umístil sám. Není-li zálohování výslovně součástí sjednaných Služeb, odpovídá za zálohu svých dat Zákazník.

7. Práva a povinnosti Zákazníka

- 7.1** Zákazník je povinen se před uzavřením Smlouvy seznámit se specifikací Služeb a VOP.

- 7.2** Zákazník je povinen chránit přístupové údaje k Serveru, zachovávat o nich mlčenlivost a umožnit přístup jen osobám, které k tomu oprávnil. Za zneužití přístupových údajů a za následky užívání Služeb osobami, kterým přístup umožnil, odpovídá Zákazník.
- 7.3** Zákazník odpovídá za zabezpečení Serveru po jeho předání, zejména za včasné instalování bezpečnostních aktualizací, a je povinen učinit opatření k zamezení zneužití Služeb. V plném rozsahu odpovídá za obsah Dat Zákazníka a za způsob a účel užívání Služeb. Prohlašuje, že je oprávněn k užití veškerého obsahu, který na Serveru ukládá nebo zpřístupňuje, zejména z hlediska autorských práv, ochranných známek a dalších práv duševního vlastnictví.
- 7.4** Zákazník se zdrží činností, které:
- jsou v rozporu s právním řádem České republiky, mezinárodními smlouvami, dobrými mravy nebo veřejným pořádkem;
 - porušují autorská, průmyslová či jiná práva třetích osob, včetně ústavně zaručených práv a základních svobod;
 - ohrožují soukromí nebo bezpečnost jiných systémů, osob nebo sítě internet;
 - přetěžují infrastrukturu nebo technická zařízení Poskytovatele či třetích osob.
- 7.5** Zákazník se zdrží jakéhokoli jednání, které by mohlo vést k přetížení Webových stránek či systémů Poskytovatele, k vniknutí do nich, ke změně jejich kódu nebo jinému narušení jejich integrity, bezpečnosti či funkčnosti. Při porušení této povinnosti je Poskytovatel oprávněn postupovat podle čl. 10.4.
- 7.6** Jednání podle čl. 7.5 není porušením Smlouvy, jde-li o tzv. bug hunting, tedy záměrné testování bezpečnosti či funkčnosti systémů Poskytovatele, které Zákazník Poskytovateli předem oznámí nebo mu je oznámí nejpozději do 24 hodin poté, co se jej dopustil. Zákazník nesmí bug huntingem Poskytovatele ohrozit ani poškodit. O nejasnostech rozhoduje Poskytovatel; za úspěšný bug hunting může Zákazníkovi poskytnout odměnu podle svého uvážení.
- 7.7** Zákazník je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Poskytovateli změnu svých údajů uvedených ve Smlouvě, zejména Kontaktní adresy; za škodu vzniklou porušením této povinnosti odpovídá Zákazník.
- 7.8** Zákazník je povinen Písemně informovat Poskytovatele o hrozbě vzniku škody a o její možné výši neprodleně poté, co se o ní dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl. Porušením této povinnosti zaniká Zákazníkovi právo na náhradu takové škody.

8. Vady Služeb

- 8.1** Poskytovatel odpovídá za to, že Služby odpovídají specifikaci ve Smlouvě a jsou poskytovány po sjednanou dobu.
- 8.2** Vady Služeb je Zákazník povinen reklamovat Písemně, zpravidla na adrese technické podpory, bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl. Skryté vady lze reklamovat nejpozději do 6 měsíců od poskytnutí, resp. zahájení poskytování Služeb.
- 8.3** Při vadném plnění má Zákazník právo na odstranění vady, na bezplatné dodatečné poskytnutí Služeb nebo na přiměřenou slevu. Stanoví-li SLA pro nedodržení parametrů Služeb kompenzaci, řídí se nároky Zákazníka v tomto rozsahu SLA.
- 8.4** Poskytovatel na žádost Zákazníka Písemně potvrdí, kdy reklamaci obdržel a jak byla vyřízena.

9. Odpovědnost za škodu

- 9.1** Vznikne-li Poskytovateli povinnost nahradit Zákazníkovi škodu a není-li tato povinnost vyloučena Smlouvou, VOP nebo zákonem, nahradí Poskytovatel jen prokazatelně vzniklou škodu, nejvýše však do částky 30 000 Kč, a to i tehdy, je-li škoda vyšší. Toto omezení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti ani na újmu na přirozených právech člověka.
- 9.2** Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou zneužitím přístupových údajů Zákazníka ani za škodu vzniklou nedostatečným zabezpečením Serveru po jeho předání, ledaže ji způsobil porušením svých povinností.
- 9.3** Zákazník odpovídá v plném rozsahu za škodu, kterou Poskytovateli způsobí.

10. Ukončení Smlouvy

- 10.1** Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může Zákazník kdykoli Písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet dnem doručení výpovědi Poskytovateli; Smlouva může sjednat lhůtu kratší.
- 10.2** Smlouva uzavřená na dobu určitou zaniká uplynutím sjednané doby, nedohodnou-li se strany jinak.
- 10.3** Poskytovatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 10 dnů, jestliže Zákazník zamlčel podstatné skutečnosti nebo uvedl nepravdivé údaje pro uzavření Smlouvy, jedná v rozporu se zákonem a narušuje veřejný pořádek či dobré mravy, závažně nebo opakovaně porušil zákon, Smlouvu či VOP, nebo odmítne zaplatit zálohu podle čl. 5.3.
- 10.4** Poruší-li Zákazník povinnost podle čl. 7.5, je Poskytovatel oprávněn Smlouvu vypovědět s okamžitou účinností a ihned přerušit poskytování Služeb. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení uhrazené ceny ani na jinou kompenzaci.
- 10.5** Při skončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu se postupuje podle čl. 11.

11. Vydání a výmaz dat při skončení Smlouvy

- 11.1** Zákazník má po celou dobu trvání Smlouvy administrátorský přístup k Serveru a může si Data Zákazníka kdykoli sám zálohovat a přenést k jinému poskytovateli nebo na vlastní infrastrukturu.
- 11.2** Na Písemnou žádost podanou nejpozději v den skončení Smlouvy předá Poskytovatel Zákazníkovi kopii Dat Zákazníka — u virtuálního serveru obraz disku v běžně používaném formátu, u dedikovaného serveru kopii obsahu disků dohodnutým způsobem — a poskytne mu přiměřenou součinnost při jejich přenosu. Za předání kopie dat Poskytovatel neúčtuje poplatek; další práce, které si Zákazník výslovně objedná (např. migraci aplikací do nového prostředí), účtuje podle Nabídky.
- 11.3** Poskytovatel Data Zákazníka uchová ještě 30 dnů po skončení Smlouvy, aby je mohl na žádost Zákazníka vydat, a poté je nevratně vymaže; kopie v zálohách vymaže nejpozději v rámci jejich běžné rotace. Disky dedikovaného serveru před jeho dalším použitím bezpečně vymaže.

12. Ochrana osobních údajů

- 12.1** Osobní údaje Zákazníka, jeho zástupců a kontaktních osob zpracovává Poskytovatel jako správce v souladu se Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na Webových stránkách.

12.2 Obsahují-li Data Zákazníka osobní údaje, je jejich správcem Zákazník a Poskytovatel je zpracovává jako zpracovatel. Tento článek je smlouvou o zpracování osobních údajů podle čl. 28 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR):

- **předmět a doba zpracování** — uložení Dat Zákazníka na infrastrukturu Poskytovatele v rozsahu sjednaných Služeb, po dobu trvání Smlouvy a lhůt podle čl. 11;
- **povaha a účel** — provoz infrastruktury, na níž Server běží, a zálohování, je-li sjednáno; do obsahu dat Poskytovatel nezasahuje, ledaže jde o Písemný požadavek Zákazníka nebo o nezbytný zásah podle čl. 6.8;
- **typ osobních údajů a kategorie subjektů** — určuje Zákazník tím, jaká data na Serveru ukládá (zpravidla identifikační a kontaktní údaje jeho zákazníků, zaměstnanců a uživatelů).

12.3 Poskytovatel se jako zpracovatel zavazuje:

- zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Zákazníka, za které se považuje Smlouva, VOP a další Písemné pokyny, a upozornit Zákazníka, pokud by pokyn podle jeho názoru porušoval právní předpisy;
- osobní údaje nepředávat mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor;
- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti;
- přijmout technická a organizační opatření podle čl. 32 GDPR v rozsahu infrastruktury, kterou provozuje; za zabezpečení Serveru po jeho předání odpovídá Zákazník (čl. 7.3);
- zapojit dalšího zpracovatele jen na základě tohoto obecného povolení Zákazníka; o zamýšleném přidání nebo nahrazení dalšího zpracovatele informovat Zákazníka Písemně předem, aby mohl vznést námitku, a uložit dalšímu zpracovateli stejné povinnosti; Zákazník, jehož námitce není vyhověno, může Smlouvu vypovědět podle čl. 10;
- být Zákazníkovi nápomocen při plnění jeho povinností vůči subjektům údajů a povinností podle čl. 32 až 36 GDPR;
- ohlásit Zákazníkovi porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděl;
- po skončení Služeb osobní údaje vrátit nebo vymazat podle čl. 11, nepožaduje-li právní předpis jejich další uložení;
- poskytnout Zákazníkovi informace potřebné k doložení plnění těchto povinností a umožnit auditu v přiměřeném rozsahu, po předchozí dohodě o termínu a za podmínek ochrany bezpečnosti a důvěrnosti dat ostatních zákazníků.

12.4 Zákazník jako správce odpovídá za to, že má ke zpracování osobních údajů právní základ a že subjekty údajů řádně informoval.

13. Závěrečná ustanovení

13.1 Platné a účinné VOP jsou zveřejněny na Webových stránkách.

13.2 Poskytovatel je oprávněn VOP během trvání Smlouvy měnit. Změnu oznámí Zákazníkovi Písemně nejméně 30 dnů před její účinností. Představuje-li změna pro Zákazníka zhoršení jeho postavení, má Zákazník právo Smlouvu vypovědět ve lhůtě 30 dnů od doručení oznámení; výpovědní lhůta v takovém případě činí 2 měsíce a po dobu jejího běhu se vztah řídí dosavadními VOP. Nevypoví-li Zákazník Smlouvu, platí, že změnu přijal.

13.3 Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nastoupí místo něj ustanovení, jehož smysl se mu co nejvíce blíží; platnost ostatních ustanovení tím není dotčena.

13.4 Spory ze Smlouvy budou strany řešit především smírnou cestou.

- 13.5** Práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce stran. Zákazník může svá práva a povinnosti ze Smlouvy převést na třetí osobu jen s předchozím Písemným souhlasem Poskytovatele; souhlas může být udělen i dodatečně. Zákazník je povinen třetí osobu seznámit se Smlouvou a VOP a za splnění jejích závazků ze Smlouvy ručí.
- 13.6** VOP jsou vydány v českém jazyce. Jejich anglický překlad má informativní povahu; v případě rozporu rozhoduje české znění.
- 13.7** Tyto VOP nabývají platnosti zveřejněním a účinnosti dnem **1. 12. 2026** a nahrazují VOP účinné od 15. 2. 2021. Na smlouvy uzavřené před tímto dnem se použijí po oznámení změny podle čl. 13.2.