

## 1. Předmět všeobecných podmínek

1.1. Tyto všeobecné podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanoví postup při uzavírání, změně a ukončení smlouvy o poskytování neveřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), podmínky, za nichž WorldTech, s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) poskytuje neveřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“) svým zákazníkům (dále jen „Uživatelé“).

## 2. Uzavření Smlouvy

2.1. Závazek o uzavření smlouvy (dále jen „Závazek“) předloží Poskytovatel své identifikační údaje spolu s dokumenty nutnými k řádné identifikaci. Závazek souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn předložené dokumenty kopírovat a archivovat za účelem ověření správnosti a pravdivosti údajů. Uvedl-li Závazek nepravdivé údaje, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od Smlouvy a omezit, případně též přerušit poskytování Služeb. Závazek dále souhlasí s tím, že Poskytovatel nebo jeho obchodní zástupce může ověřit jeho platební morálku dotazem na příslušný registr, který zpracovává osobní údaje Závazce.

2.2. Poskytovatel, případně jeho obchodní zástupce, ověří, zda se předložené údaje shodují s údaji v předložených dokumentech a zda jsou splněny i další podmínky nutné pro uzavření Smlouvy. Jsou-li veškeré podmínky splněny, vyhotoví Smlouvu o poskytování neveřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

2.3. Neprodleně po oboustranném podpisu smlouvy aktivuje Poskytovatel službu Uživatel, rozumí se tím zejména aktivace přidělené IP adresy Uživatelova počítače.

2.4. Nedošlo-li ve lhůtě 7 dnů od podpisu smlouvy k aktivaci přidělené IP adresy Poskytovatelem, má se za to, že Poskytovatel od smlouvy odstoupil. Důvody odstoupení od smlouvy je Poskytovatel povinen Uživatel písemně sdělit.

2.5. Převod práv a závazků Uživatele vyplývajících ze Smlouvy na třetí osobu (dále jen „Závazce o převod“) je možný pouze se souhlasem Poskytovatele po splnění stanovených podmínek (např. úhrada všech dosud splatných částek za poskytované Služby či změna nastavení některých Služeb). Dohoda o převodu Smlouvy je platně uzavřena jejím podepsáním Uživatelem, Závazcem o převod a Poskytovatelem či jeho obchodním zástupcem a její účinnost nastává okamžikem provedení převodu v systémech Poskytovatele. Uživatel je povinen předat Závazci o převod HW vybavení zajišťující využívání Služby, není-li dohodnuto jinak.

## 3. Práva a povinnosti Uživatele

3.1. Uživatel je oprávněn:

3.1.1. užívat základní a doplňkové Služby dle nabídky Poskytovatele, předkládat návrhy připomínky, žádosti a reklamace Poskytovateli, požadovat za úhradu další doplňkové Služby Poskytovatele

3.1.2. požadovat za úhradu další doplňkové Služby Poskytovatele

3.1.3. oznamovat závady v rámci sítě,

3.1.4. umožnit užívat Služby za úplatů třetím osobám, případně poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Poskytovatele, vždy však pouze na základě předchozího výslovného písemného souhlasu Poskytovatele.

3.2. Uživatel se zavazuje:

3.2.1. užívat Služby způsobem, který je v souladu se Smlouvou, podmínkami jednotlivých Služeb a ostatními písemnými oznámeními Poskytovatele, která budou Uživateli k dispozici, jakož i v souladu s platnými právními předpisy ČR,

3.2.2. užívat Služby pouze prostřednictvím takových přístrojů, které jsou schváleny či uznány pro užití v České republice, přičemž užívat Služby prostřednictvím jiných přístrojů lze pouze k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy ČR,

3.2.3. používat takové hardwarové a softwarové vybavení, které nebude jakkoli narušovat provoz sítě,

3.2.4. dbát na ochranu svého počítače před škodlivým softwarem (např. počítačové viry apod.) a síťovými útoky

3.2.5. zajistit, že Služba nebude zneužívána k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu Poskytovatele změnu nastavení hardwarového a softwarového vybavení (např. změna IP adresy počítače apod.),

3.2.6. uhradit vzniklé náklady či škody, které mohou být vůči Poskytovateli vzneseny třetí stranou v souvislosti s užitím Služby Poskytovatele v rozporu s těmito Všeobecnými podmínkami,

3.2.7. písemně informovat Poskytovatele o všech změnách údajů uvedených ve Smlouvě, vždy nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně doložit kopii dokladu, který změnu osvědčuje, zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se činnosti Poskytovatele, jeho obchodních partnerů, zaměstnanců a know-how, o kterých se v rámci užívání Služby dozví,

3.2.8. dodržovat další povinnosti uvedené v těchto Všeobecných podmínkách.

3.2.9. dodržovat další povinnosti uvedené v těchto Všeobecných podmínkách.

## 4. Práva a závazky Poskytovatele

4.1. Poskytovatel se zavazuje:

4.1.1. poskytovat Uživateli základní a doplňkové Služby uvedených ve Smlouvě a provozovat a udržovat síť v řádném technickém stavu, provádět opravy sítě neprodleně po zjištění závad tak, aby závady byly odstraněny v nejbližším možném termínu, nejpozději do 7 dnů ode dne jejich zjištění,

4.1.2. zveřejňovat informace o změnách v rozsahu, kvalitě a cenách Služeb, a to např. prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele, oznámení, tiskových zpráv apod. V případě změny cen Služeb a změny Všeobecných podmínek upozorní Poskytovatel na takovou změnu Uživatele zasláním informace společně s vyúčtováním, případně prostřednictvím e-mailové adresy Uživatele uvedené ve Smlouvě,

4.1.3. oznámit Uživateli veškeré informace, které jsou nutné k řádnému užívání Služby, zejména konfigurační parametry (IP adresy apod.),

4.1.5. informovat Uživatele v nejbližším možném termínu o změně IP adresy či jiných podstatných změnách, a to u změny dle čl. 4.2.2.1 nejpozději do 7 dnů po provedení změny a u změny dle čl. 4.2.2.2 v přiměřené lhůtě, zpravidla 7 dnů před provedením změny,

4.1.6. dodržovat další povinnosti uvedené v těchto Všeobecných podmínkách.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. omezit poskytování Služeb na dobu nezbytně nutnou k realizaci příslušných opatření či pravomocných rozhodnutí vydaných příslušným správním orgánem,

4.2.2. provést změnu IP adresy či jiných nastavení souvisejících se Službami poskytovanými Uživateli včetně nastavení přístrojů zajišťující užívání Služby i bez souhlasu Uživatele za předpokladu, že toto opatření:

4.2.2.1. je ve prospěch Uživatele,

4.2.2.2. je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. při změně IP rozsahu).

4.2.3. požadovat při kontaktu s Uživatelem jeho identifikaci podle pravidel stanovených Poskytovatelem s ohledem na maximální možnou ochranu Uživatele. Poskytovatel je oprávněn jednat jako s Uživatelem s každým, kdo splní podmínky identifikace,

4.2.4. sdělovat Uživateli nebo jeho zástupci informace o Službách poskytovaných Uživateli, o jejich nastaveních, výši dlužné částky či informace o údajích týkajících se konkrétních spojení apod.,

4.2.5. poskytovat různým Uživatelům různou úroveň péče, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií. Těmito objektivními kritérii mohou být např. objem poskytnutých Služeb, počet Uživatelských smluv či délka trvání Uživatelských smluv. Poskytovatel je oprávněn za úplatu poskytnout vyšší úroveň péče i těm Uživatelům, kteří nespĺňují stanovená objektivní kritéria. Bez ohledu na úroveň péče mají všichni Uživatelé právo využívat základní i doplňkové Služby.

## 5. Platební podmínky

5.1. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat dnem aktivace IP adresy, resp. od data uvedeného ve Smlouvě.

5.2. Zúčtovací období je 1 kalendářní měsíc, resp. 30 či 31 dnů, není-li ve smlouvě uvedeno jinak. Je-li Služba zprovozněna v první polovině zúčtovacího období, tj. do 15. dne v měsíci (včetně), účtuje se celý paušální poplatek za příslušné zúčtovací období. Je-li služba zprovozněna v druhé polovině měsíce, tj. od 16. dne v měsíci (včetně), účtuje se poloviční paušální poplatek za příslušné zúčtovací období.

5.3. Po skončení zúčtovacího období Poskytovatel vystaví Uživateli vyúčtování splňující náležitosti daňového dokladu (dále jen „Vyúčtování“). Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiných souvisejících služeb Poskytovatele, cenu služeb, které poskytl třetí osoby s využitím sítě Poskytovatele, jakož i jiné částky, na které má Poskytovatel právo, např. smluvní pokuty. Za dobu přerušeni poskytování Služeb nejsou Vyúčtování vystavována. Pokud některou ze Služeb není možno Uživateli vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována v nejbližším možném zúčtovacím období.

5.4. Vyúčtování obsahuje údaje v členění stanoveném platnými právními předpisy a může obsahovat i další údaje.

5.5. Neprodleně po vystavení Vyúčtování jej Poskytovatel odešle na poslední známou adresu Uživatele vedenou v evidenci Poskytovatele tak, aby mohlo být Uživateli dodáno nejpozději do 15 dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Pokud Uživatel neobdržel Vyúčtování déle než 50 dnů, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu písemně oznámit Poskytovateli.

5.6. Poskytovatel je oprávněn na základě žádosti Uživatele nebo smluvních podmínek konkrétní Služby vystavovat Uživateli Vyúčtování pouze elektronicky podle zvláštních právních předpisů. Článek 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 a 5.5 platí obdobně.

5.7. Vyúčtované částky musí být uhrzeny nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po zúčtovacím období na účet Poskytovatele uvedený ve Vyúčtování, nebude-li výslovně písemně či zvláštními smluvními podmínkami dohodnuto jinak. Závazek Uživatele uhradit vyúčtované částky je splněn okamžikem připsání příslušné částky, označované variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, na bankovní účet Poskytovatele. Rizika spojená se zasláním částky na účet Poskytovatele nese Uživatel.

5.8. Poskytovatel je oprávněn použít uhrzenou částku na úhradu nejstaršího splatného závazku Uživatele vůči Poskytovateli, a to vždy nejprve na úhradu jistiny.

5.9. Pokud Uživatel uhradí vyšší částku, než je částka uvedená ve Vyúčtování, je poskytovatel oprávněn přeplatek použít na úhradu pohledávek Poskytovatele za Uživatele přiměřeně dle čl. 5.9. Na základě požadavku Uživatele Poskytovatel vrátí přeplatek na adresu či bankovní účet v České republice nejpozději do 20 dnů ode dne přijetí žádosti; jinak je Poskytovatel oprávněn použít přeplatek na úhradu následujícího Vyúčtování.

5.10. Uživatel může proti pohledávkám Poskytovatele započíst pouze své pravomocně přiznané pohledávky.

5.11. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Uživatele.

## 6. Omezení a přerušeni poskytování Služeb

6.1. V případě, že Uživatel neuhradí řádně a včas Vyúčtování a nesjedná na základě výzvy Poskytovatele v náhradním termínu nápravu, je Poskytovatel oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb Uživateli.

6.2. Poskytovatel je dále oprávněn omezit, případně též přerušit, a to i okamžitě, poskytování Služeb Uživateli v následujících případech:

6.2.1. ihned poté, co vyjde najevo, že se nepodařilo Uživateli doručit dopisy, Vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné Poskytovatelem na poslední známou adresu Uživatele, vedenou v evidenci Poskytovatele, nebo že se Uživatel jejich převzetí odmítl. To neplatí v případě, kdy se Poskytovatel o nedoručení dozvěděl na základě oznámení Uživatele dle čl. 5.5,

- 6.2.2. vznikne-li důvodné podezření, že Uživatel zneužívá či zneužíval poskytovaných Služeb nebo v případě, že Uživatel užívá přístroj, který nebyl schválen či uznán pro provoz v České republice, a tento zásah je nezbytný za účelem ochrany sítě Poskytovatele,
- 6.2.3. v případě zjištění, že uživatel vědomě či nevědomě narušuje provoz sítě zejména softwarovou infekcí svého počítače,
- 6.2.4. v případě, že podmínky nezbytné pro poskytování Služeb Uživateli nejsou nadále splněny.
- 6.3. Nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby a nárok na úhradu měsíčních paušálů není omezením nebo přerušením poskytování Služeb Uživateli dle článku 6 dotčen.

## 7. Smluvní pokuty

- 7.1. Při prodlení Uživatele s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,1% denně z původní dlužné částky a smluvní pokuty za podmínek a ve výši uvedené v Ceníku služeb.
- 7.2. Pokud z důvodu porušení povinnosti Uživatele dojde k ukončení Smlouvy před uplynutím sjednané doby jejího trvání, má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbyvajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy. Při výpočtu smluvní pokuty se použije měsíční paušál odpovídající tarifu, který měl Uživatel aktivní ke dni ukončení Smlouvy.
- 7.3. Uživatel je oprávněn při uzavření Smlouvy nebo při jejím prodloužení přijmout závazek, po jehož porušení má Poskytovatel právo na smluvní pokutu stanovenou ve Smlouvě. K porušení přijatého závazku dochází také tehdy, pokud Uživatel tento závazek nemůže plnit z důvodu výpovědi, kterou podal Poskytovatel z důvodu porušení povinností Uživatele.
- 7.4. Poskytovatel je oprávněn smluvní pokuty vyúčtovat v samostatném vyúčtování. Také může smluvní pokuty vyúčtovat ve Vyúčtování společně se Službami. V takovém případě oddělí smluvní pokuty od ostatních účtovaných částek. Smluvní pokuty se Uživatel zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve vyúčtování. Uživatel se zaplacením smluvních pokut nezproštuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.

## 8. Opatření proti zneužití Služeb

- 8.1. Uživatel se zavazuje po celou dobu trvání Smlouvy:
- 8.1.1. po zjištění ztráty či odcizení přístroje zajišťující užívání Služby neprodleně telefonicky a následně též písemně informovat o této skutečnosti Poskytovatele. Poskytovatel učiní opatření k zamezení zneužití přístroje nejpozději do 24 hodin po telefonickém oznámení, do této doby plně odpovídá za provoz přístroje Uživatel. Totéž platí v případě podezření Uživatele na zneužití Služby, hesel a bezpečnostních kódů. Provedením opatření proti zneužití přístroje není dotčen nárok Poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté Služby a nárok na úhradu měsíčních paušálů,
- 8.1.2. chránit veškerá hesla a bezpečnostní kódy. V případě důvodného podezření na jejich prozrazení se Uživatel zavazuje heslo či bezpečnostní kód neprodleně změnit.
- 8.2. V případě ztráty, odcizení, poškození přístroje či prozrazení kteréhokoliv z hesel a bezpečnostních kódů, případně jejich částí vydá Poskytovatel Uživateli nový přístroj, případně heslo či bezpečnostní kód za podmínek a za cenu stanovenou v Ceníku služeb.
- 8.3. Uživatel se zavazuje seznámit třetí osoby, kterým umožní užívat Službu, s podmínkami Smlouvy a dalšími důležitými informacemi o Službách. Uživatel nese odpovědnost za úkony provedené těmito osobami stejně, jako kdyby tyto úkony provedl sám.

## 9. Změna Smlouvy

- 9.1. O změnu Smlouvy může Uživatel požádat písemně, případně jinými způsoby dle aktuálních podmínek Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn podmínit provedení změny úhradou všech dosud splatných částek a ostatních pohledávek Poskytovatele za Uživatele, případně splněním jiných podmínek. Poskytovatel je oprávněn omezit možnost změny Smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušování poskytování Služeb dle čl. 6, jakož i v průběhu výpovědní lhůty.
- 9.2. Změna Smlouvy bude Poskytovatelem potvrzena provedením požadované změny, případně písemně.
- 9.3. K provedení změny dojde nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po přijetí žádosti Uživatele za předpokladu, že žádost byla Poskytovateli doručena nejméně 5 dnů před počátkem zúčtovacího období. Pokud Uživatel navrhne změnu Služeb, jejichž aktivace či poskytování je podmíněno zaplacením ceny nebo složením zálohy, může být změna Smlouvy potvrzena nejdříve při zaplacení těchto cen nebo záloh.
- 9.4. Nedošlo-li k provedení změny navrhované Uživatelem, považuje se žádost o změnu za nepřijatou. Důvody nepřijetí je Poskytovatel povinen Uživateli písemně sdělit, podal-li Uživatel žádost o změnu písemně.
- 9.5. Žádost o změnu Smlouvy se potvrzením stává změnou Smlouvy.

## 10. Zpracování osobních údajů Uživatelů

- 10.1. Poskytovatel vede databázi, která obsahuje osobní a identifikační údaje Uživatelů (dále jen „osobní údaje“). Poskytovatel chrání osobní údaje v maximální možné míře, která odpovídá stupni technického rozvoje.
- 10.2. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje získané v souvislosti s uzavřením Smlouvy, poskytováním Služeb, jiným přímým či nepřímým kontaktem s Uživatelem či od třetích osob. Poskytovatel bude zejména zpracovávat informace o totožnosti Uživatele (titul, jméno, příjmení, adresa, rodné číslo/popř. národní identifikátor, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo), platební morálce, bankovním spojení a údaje o koncovém zařízení. Poskytovatel bude osobní údaje zpracovávat za účelem poskytování Služeb a za účelem poskytování souvisejících služeb. Povinnost poskytnout osobní údaje Poskytovateli nevyplývá ze zákona,

bez jejich poskytnutí však nemůže být uzavřena a plněna Smlouva. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů se nedotýká zpracování podle tohoto článku.

- 10.3. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel bude osobní údaje, jejichž příkladný výčet je uveden v článku 10.2, zpracovávat pro své marketingové a obchodní účely, včetně zaslání obchodních sdělení a telemarketingu. Obchodní sdělení je Poskytovatel oprávněn zasílat formou elektronické pošty či písemně.
- 10.4. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy zpřístupnit dalším zpracovatelům nebo případně správcům, a to za účelem:
- 10.4.1. zajištění svých marketingových a obchodních akcí a zajištění marketingových a obchodních akcí třetích osob; podmínkou však je, aby se akce třetích osob týkaly podnikatelských aktivit Poskytovatele, zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování, k identifikaci zneužívání sítě a služeb; zneužívání sítě a služeb se pro tyto účely rozumí také opakované neuhrazení Služeb,
- 10.4.2. zajištění propojení a přístupu k síti, ke vzájemnému vyúčtování, k identifikaci zneužívání sítě a služeb; zneužívání sítě a služeb se pro tyto účely rozumí také opakované neuhrazení Služeb,
- 10.4.3. vymáhání pohledávek Poskytovatele za Uživatele,
- 10.4.4. třetím subjektům, které při využití Služeb či sítě Poskytovatele poskytl Uživateli zboží,
- 10.4.5. ověřování a hodnocení platební morálky a důvěryhodnosti Uživatele a provozování s tím souvisejících registrů.
- 10.5. Poskytovatel osobní údaje předá třetím osobám vždy pouze v nezbytném rozsahu. Při předání osobních údajů třetím osobám Poskytovatel zajistí ochranu osobních údajů před zneužitím, jakož i jejich důvěrnost.
- 10.6. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit seznam zpracovatelů a správců na svých internetových stránkách.
- 10.7. Uživatel má právo souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoliv odvolat, není-li v těchto podmínkách stanoveno jinak. Souhlas lze odvolat pouze výslovným prohlášením.
- 10.8. Poskytovatel se zavazuje osobní údaje zlikvidovat či anonymizovat nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení Smlouvy, s výjimkou následujících osobních údajů:
- 10.8.1. jména, příjmení, adresy, e-mailové adresy a telefonního čísla, a to za účelem nabízení obchodu a služeb Poskytovatele. Toto oprávnění má Poskytovatel po dobu neurčitou,
- 10.8.2. údajů nutných pro vymáhání pohledávky za Uživatele. V takovém případě Poskytovatel osobní údaje zlikviduje či anonymizuje nejpozději do tří let ode dne úplného vymožení pohledávky,
- 10.8.3. jejichž další zpracování vyplývá z platných právních předpisů.
- 10.9. Uživatel má právo na opravu osobních údajů.
- 10.10. Uživatel má také právo na informace o osobních údajích, které Poskytovatel zpracovává, a to v rozsahu a za podmínek stanovených § 12 zákona o ochraně osobních údajů.
- 10.11. Zjistí-li Uživatel, že Poskytovatel zpracovává osobní údaje v rozporu s ochranou soukromého a osobního života Uživatele nebo v rozporu se zákonem, má Uživatel právo požádat Poskytovatele o vysvětlení. Uživatel má v těchto případech také právo požádat Poskytovatele o blokování, doplnění či likvidaci osobních údajů.
- 10.12. Poskytovatel je oprávněn vydat referenční seznam Uživatelů obsahující následující údaje: jméno a příjmení Uživatele, adresu, přidělenou IP adresu PC případně obchodní firmu nebo název, sídlo či místo podnikání, adresu elektronické pošty. V referenčním seznamu nebudou uveřejněny údaje Uživatelů, kteří uveřejnění výslovně vyloučili.
- 10.13. Poskytovatel je oprávněn poskytovat údaje Uživatelů specifikované v čl. 10.12 prostřednictvím hlasových a textových informačních služeb, s výjimkou údajů Uživatelů, kteří uveřejnění výslovně vyloučili.
- 10.14. Uživatel je oprávněn kdykoliv výslovně písemně vyloučit uveřejnění svých údajů v referenčním seznamu a prostřednictvím informačních služeb, dále je oprávněn omezit rozsah zpracování svých osobních údajů pro tyto účely, případně požádat o opravu svých osobních údajů. Pokud Uživatel žádá o opravu, omezení rozsahu či vypuštění údajů z tištěného referenčního seznamu, Poskytovatel vyhoví této žádosti při nejbližší redakci. Uživatel má rovněž právo požádat o to, aby v tištěném referenčním seznamu bylo uvedeno, že si nepřeje být kontaktován za účelem marketingu.
- 10.15. Uživatel souhlasí s tím, že jeho e-mailová korespondence s Poskytovatelem může být archivována, a to výhradně za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvality.
- 10.16. Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn používat automatické systémy zaslání e-mailových zpráv bez lidské účasti.

## 11. Údržba sítě, pokrytí signálem

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb. O tomto opatření bude Poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat Uživatele, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto Uživatele předem zjistit.
- 11.2. Oblasti pokrytí rádiovým signálem jsou orientačně uvedeny na internetových stránkách Poskytovatele. Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k nepředvídatelným technickým skutečnostem Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech uvedených na internetových stránkách Uživatel vždy dosáhne připojení k síti. Nedostatečné pokrytí signálem pouze na některé části oblasti nezakládá právo Uživatele odstoupit od Smlouvy.

## 12. Reklama, lhůty pro jejich uplatnění

- 12.1. Reklama může směřovat proti rozsahu a kvalitě poskytované Služby a proti vyúčtování ceny.
- 12.2. Reklama se uplatňuje písemně u Poskytovatele na adrese Na Vrších 154, 551 01 Jaroměř. Uživatel má právo podat reklamaci ve lhůtě 1 měsíce od doručení Vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, případně od zpřístupnění Vyúčtování v elektronické podobě, případně od vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 12.3. Podání reklamace nemá odkladný účinek.

- 12.4. Reklamace týkající se vyúčtování cen:
- 12.4.1. Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.
- 12.4.2. v případě jejího kladného vyřízení má Uživatel právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Uživateli vrácen snížením částky k úhradě v následujícím Vyúčtování, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace,
- 12.4.3. v případě nesouhlasu Uživatele s jejím vyřízením je Uživatel oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.
- 12.5. Reklamace jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
- 13. Platnost a účinnost Smlouvy**
- 13.1. Smlouva se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami. Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, po uplynutí sjednané doby trvání se automaticky prodlužuje na dobu neurčitou. To neplatí, doručí-li jedna ze smluvních stran druhé nejméně 30 dnů před uplynutím sjednané doby písemně oznámení, že trvá na ukončení Smlouvy. Za stanovených podmínek lze změnit sjednanou dobu platnosti Smlouvy z neurčitě na určitou či prodloužit dobu trvání smlouvy na dobu určitou, v obou případech i jinak než písemně. Doba platnosti Smlouvy je pak změněna přijetím výhody Uživatelem. Sjednaná doba trvání Smlouvy na dobu určitou se prodlužuje o dobu, po kterou bylo přerušeno poskytování Služeb.
- 13.2. Smlouvu lze písemně vypovědět:
- 13.2.1. během 20 dnů ode dne zveřejnění podstatné změny Všeobecných podmínek, která není vyvolána změnou právních předpisů a znamená pro Uživatele zhoršení podmínek,
- 13.2.2. během 20 dnů od dne zveřejnění zvýšení ceny užívané Služby, která není vyvolána změnou právních předpisů. Uživatel není podle předchozí věty oprávněn vypovědět Smlouvu v případě, že se zvýšení ceny týká Služby, kterou v posledních 6 měsících do dne zveřejnění zvýšení ceny nevyužil.
- 13.3. Podle článku 13.2 není oprávněn vypovědět Smlouvu Uživatel, který byl při uzavření Smlouvy seznámen s novými Všeobecnými podmínkami či se zvýšením ceny Služby.
- 13.4. Vypovědní lhůta činí ve výše uvedených případech jeden měsíc a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.5. Smlouvu na dobu neurčitou lze písemně vypovědět kdykoliv s jednoměsíční vypovědní lhůtou, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi Poskytovateli.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn okamžitě písemně vypovědět Smlouvu, případně veškeré Smlouvy v následujících případech:
- 13.6.1. vznikne-li důvodné podezření nebo vyjde-li najevo, že Uživatel zneužívá Služeb, soustavně porušuje Smlouvu, případně platné právní předpisy a Uživatel nesjedná ani na základě výzvy Poskytovatele v náhradním termínu stanoveném Poskytovatelem nápravu,
- 13.6.2. Uživatel vstoupil do likvidace, na majetek uživatele byl prohlášen konkurz, byl zamítnut návrh na prohlášení konkurzu na majetek Uživatele pro nedostatek majetku, bylo zastaveno konkurzní řízení, bylo povoleno vyrovnání, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, na Uživatele byla uvalena nucená správa. V těchto případech je Poskytovatel současně s odesláním výpovědi oprávněn omezit, případně též přerušit poskytování Služeb, a to i bez předchozího upozornění.
- 13.7. Vypovězením Smlouvy nejsou dotčena práva Poskytovatele či Uživatele, zejména práva Poskytovatele na zaplacení dlužných částek za poskytované Služby, smluvních pokut a náhrady škody, jakož i ostatních pohledávek.
- 13.8. Okamžikem úmrtí Uživatele Smlouva zaniká, nedohodne-li se Poskytovatel a některý z oprávněných dědiců Uživatele na jejím pokračování.
- 14. Odpovědnost za škodu**
- 14.1. Pokud bylo možno Službu využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závalu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele po dobu delší než 7 dnů, má Uživatel právo žádat slevu v poměrné části z ceny užívané Služby. Takováto žádost musí být Uživatelem podána písemně doporučenou poštou na adresu Poskytovatele nejpozději do 7 dnů od zprovoznění Služby.
- 14.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování Služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě Poskytovatele či její části a také pokud je škoda způsobena vyšší mocí, kterou se rozumí zejména válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, výboje statické elektřiny, záplavy, vytopení prostor, exploze, požár, zřícení budovy, závady v dodávce elektrické energie apod. Poskytovatel neodpovídá za případný ušlý zisk Uživatele.
- 14.3. Má-li Uživatel právo na náhradu škody, Poskytovatel se zavazuje toto právo uspokojit snížením částky určené k úhradě v následujících Vyúčtováních služeb. Nelze-li právo na náhradu škody tímto způsobem uspokojit, nahradí Poskytovatel Uživateli škodu bez zbytečného odkladu poté, co Uživatel o náhradu škody písemně požádá.
- 15. Změna Všeobecných podmínek a jejich platnost, změna jiných smluvních podmínek**
- 15.1. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecné podmínky z důvodu změny platné legislativy či změny podmínek na trhu telekomunikací.
- 15.2. Ukončení Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti těch ustanovení Všeobecných podmínek, která s ohledem na svou povahu musejí přetrvat až do úplného vyřízení všech nároků ze smluvního vztahu vyplývajících, zejména čl. 16.1 a 16.3.
- 15.3. Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny Služeb, případně ukončit poskytování stávajících Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu telekomunikací, zkvalitnění sítí, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky a ekonomicky možné.
- 15.4. Poskytovatel a Uživatel se dohodli, že o změnách v rozsahu, podmínkách, kvalitě a cenách Služeb, jakož i o změně Všeobecných podmínek bude Poskytovatel informovat způsobem stanoveným v čl. 4.1.3. Pokud dojde ke zveřejnění více způsobů uvedenými v čl. 4.1.3, považuje se pro účely počátku běhu lhůt za rozhodující den, v němž došlo ke zveřejnění konkrétní změny poprvé. Změnu Ceníku služeb Poskytovatel zveřejní zpravidla jeden měsíc předem.
- 15.5. Změnu Všeobecných podmínek Poskytovatel zveřejní nejméně jeden měsíc předem. Pokud Uživatel ve lhůtě 20 dnů ode dne zveřejnění změny Všeobecných podmínek Smlouvu dle čl. 13.2 nevypraví, má se za to, že se změnou Všeobecných podmínek souhlasí.
- 16. Rozhodné právo**
- 16.1. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem.
- 16.2. O námitkách Uživatele proti vyřízení reklamace a o jiných sporech mezi Poskytovatelem a Uživatelem rozhoduje Český telekomunikační úřad. Ve věcech, v nichž je příslušný rozhodovat soud, se smluvní strany dohodly, že spory smluvních stran vznikající ze Smlouvy budou rozhodovány v rozhodčím řízení, rozhodčím senátem, tvořenými třemi rozhodci, pokud takové řešení není právními předpisy vyloučeno. Jednoho z rozhodců jmenují každá ze smluvních stran. Takto jmenovaní rozhodci zvolí třetího, předsedajícího rozhodce. Rozhodčí řízení se koná v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Rozhodčí řízení se koná v místě určeném rozhodci. Pokud místo konání rozhodčí neurčí, koná se rozhodčí řízení v sídle společnosti WorldTech, s.r.o.
- 16.3. Poskytovatel a Uživatel se výslovně dohodli, že se závazkový vztah založený Smlouvou řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
- 17. Ustanovení společná a závěrečná**
- 17.1. Právní úkony učiněné elektronickými prostředky musí být podepsány zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle zvláštních právních předpisů, upravujících elektronický podpis, nebude-li výslovně dohodnuto jinak. Za písemné právní úkony Poskytovatele se považují i právní úkony učiněné faxem, elektronickou poštou, případně krátkou textovou zprávou.
- 17.2. Písemnosti Poskytovatele (zejména výpovědi Smlouvy, oznámení změny Služeb, změny Ceníku služeb či změny Všeobecných podmínek, oznámení o vyřízení reklamace, upomínky, jakož i další písemnosti), které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu Uživatele, kterou si k tomuto účelu zvolil, případně na adresu bydliště/sídla/místa podnikání, kterou Uživatel uvedl při podpisu Smlouvy.
- 17.3. Pokud se písemnost nepodaří Uživateli doručit, považuje se písemnost za doručenu jejím dodáním na adresu dle čl. 17.2, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když se Uživatel o jejím uložení nedozvěděl, případně dnem vrácení písemnosti Poskytovateli, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve.
- 17.4. Není-li výslovně stanoveno jinak, rozumí se dnem vždy kalendářní den.
- 17.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto Všeobecné podmínky a platný ceník služeb. Jde-li o úpravu stejné otázky, má úprava obsažená ve Smlouvě a Ceníku služeb přednost před Všeobecnými podmínkami; Smlouva má pak přednost před Ceníkem služeb.
- 17.6. Do platných Všeobecných podmínek lze nahlížet v sídle Poskytovatele či na stránkách [www.worldtech.cz](http://www.worldtech.cz)
- 17.7. Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. června 2006. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu Všeobecné podmínky společnosti WorldTech, s.r.o. ze dne 1. července 2004.