



## Všeobecné smluvní podmínky poskytování služeb WITZKO s.r.o. platné od 1. 2. 2014 verze 1.01

Následující ujednání jsou všeobecně platnými Všeobecnými smluvními podmínkami poskytování služeb WITZKO s.r.o. (dále jen Podmínky) pro využívání všech služeb, které nabízí provozovatel svým zákazníkům, a týkají se veškerých obchodních vztahů mezi provozovatelem a zákazníkem vzniklých na základě smlouvy uzavřené dle článku II. Uzavření smlouvy těchto Podmínek a jsou vydány v souladu s ust. § 1752 zák. č. 89/2013 Sb. v platném znění, občanský zákoník (dále též jako NOZ).

### I. Smluvní strany

Smluvními stranami je WITZKO s.r.o. na straně jedné jako Provozovatel / Poskytovatel / Zhotovitel (dále jen Provozovatel / Poskytovatel / Zhotovitel) a Zákazník/Objednatel služeb na straně druhé (dále jen Zákazník/Objednatel). Smluvní strany jsou blíže specifikovány níže.

#### **a) Provozovatel / Poskytovatel / Zhotovitel**

1. Provozovatelem, Poskytovatelem, Zhotovitelem služby je:  
**WITZKO s.r.o., IČ: 01421778, DIČ: CZ01421778, se sídlem Jirkovská 5013, 430 04 Chomutov, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddíle C, vložka 32648.**

#### **Zákaznická podpora:**

+420 737 938 902, E-MAIL: [karel@witzko.cz](mailto:karel@witzko.cz)

#### **Technická podpora:**

+420 737 938 902, E-MAIL: [karel@witzko.cz](mailto:karel@witzko.cz)

#### **b) Zákazník / Objednatel**

1. Zákazníkem společnosti může být jakákoliv fyzická osoba způsobilá k právním úkonům nebo právnická osoba, která s provozovatelem uzavře řádnou smlouvu dle článku II. Uzavření smlouvy těchto podmínek.

2. Dokončením objednávky zákazník vyjadřuje svůj jednoznačný souhlas a porozumění s podmínkami, dalšími smluvními podmínkami (další podmínky) a všemi podmínkami souvisejícími s objednanou službou, stejně jako s obsahem, specifikací a cenou jím objednané služby dle nabídky provozovatele. Zákazník i provozovatel jsou povinni v průběhu trvání smlouvy dodržovat všeobecně platné předpisy, ustanovení smlouvy, těchto podmínek a dalších podmínek v případě, že jsou součástí zákaznickem objednané služby.

### II. Uzavření smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti uzavřením objednávky nebo okamžikem přijetí platby na účet poskytovatele za vystavený daňový doklad či zálohovou fakturu.

2. Splněním všech náležitostí nabývá tato smlouva mezi provozovatelem a zákazníkem účinnosti se všemi důsledky, které jsou uvedeny v této smlouvě a s ní souvisejícími dokumenty, a to se všemi dopady a důsledky, které k podobným případům nepsaných smluv nebo na dálku uzavřených smluv předpokládá platný právní řád České republiky. Uzavřením

Smlouvou se provozovatel a zákazník zavazují k dodržování smlouvy, všeobecných smluvních podmínek poskytování služeb WITZKO s.r.o., a veškerých dalších smluvních podmínek, které jsou nedílnou součástí objednávky zvolené služby provozovatele zákazníkem.

### III. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva o poskytování služeb WITZKO s.r.o. (dále jen smlouva) se uzavírá na dobu určitou, pokud není smluvními stranami dohodnuto jinak nebo speciálními smluvními podmínkami k vybraným službám stanoveno jinak. Délka trvání smlouvy je určena písemnou dohodou smluvních stran nebo automaticky volbou délky fakturačního období ze strany zákazníka při objednání služby, přičemž v takovém případě je délka trvání smlouvy automaticky dohodnuta na dobu stejnou, jako je doba jednoho fakturačního cyklu. K obnovení smlouvy v jejím aktuálním znění dochází opětovně vždy s novým fakturačním obdobím této již existující služby za podmínky řádné úhrady všech závazků ze strany zákazníka vůči provozovateli a potvrzení ze strany provozovatele.

2. Smluvní vztah končí z následujících důvodů:

- odstoupením od smlouvy, a nebo
- neuhrazením splatné pohledávky řádně a včas, a nebo
- uplynutím sjednané doby, a nebo
- řádném dokončením sjednané služby
- z dalších důvodů uvedených v dalších smluvních podmínkách WITZKO s.r.o.

3. Ukončením smluvního vztahu není zákazník zbaven povinnosti uhradit provozovateli veškeré závazky plynoucí z poskytovaných služeb až do ukončení smluvního vztahu ani odpovědnosti za případné způsobené škody provozovateli.

### IV. Odstoupení od smlouvy

Obě smluvní strany mají právo od této smlouvy kdykoli odstoupit z důvodů uvedených v zákoně nebo ve smlouvě. Důvody pro odstoupení od této smlouvy jsou uvedeny ve Všeobecných smluvních podmínkách poskytování služeb WITZKO s.r.o., v souvisejících dokumentech, a v dalších smluvních podmínkách platných pro tento smluvní vztah.

### V. Související dokumenty

1. Tato smlouva a obchodní vztah z ní vyplývající se řídí především Všeobecnými smluvními podmínkami poskytování služeb WITZKO s.r.o. v aktuálním znění a případnými speciálními smluvními podmínkami pro jednotlivé služby či jejich dodatky nebo písemnými dodatky k této smlouvě, a dále zejména obchodním a občanským zákoníkem České republiky v platném znění se všemi souvisejícími dodatky.

2. Zákazník objednaním služby od provozovatele potvrzuje, že se seznámil s Všeobecnými smluvními podmínkami poskytování služeb WITZKO s.r.o., s dalšími smluvními podmínkami WITZKO s.r.o. vztahujícími se na objednané služby a se všemi dalšími podmínkami aplikovatelnými na uvedený smluvní vztah a projevuje s nimi svůj úplný a neodvolatelný souhlas a akceptaci.

### VI. Služba

1. Službou se rozumí veškeré konkrétní služby objednané zákazníkem z nabídky provozovatele a potvrzené provozovatelem.

2. V současné době provozovatel nabízí především následující služby:

1. správa a údržba počítačové bezdrátové či drátové sítě a veškerých připojených zařízeních k síti,
2. instalace a údržba softwaru,
- 2.3. vzdálená správa a podpora uživatelům počítače,
- 2.4. údržba a tvorba webových stránek,
- 2.5. registrace, správa doménových jmen a DNS záznamů,
- 2.6. webhosting, emailhosting, kterým se rozumí sdílený hosting internetových stránek, emailů a dalších služeb pro vlastní doménu.

Výčet služeb se může změnit podle aktuální nabídky provozovatele.

### VII. Objednávka

1. Uzavřením smlouvy dává zákazník najevo svůj souhlas a porozumění s tím, že je povinen do objednávky a případných dalších formulářů či listin uvádět pouze pravdivé a aktuální údaje o sobě a v případě jejich změny je povinen bez zbytečného odkladu provést nebo řádným způsobem zajistit jejich aktualizaci v databázi provozovatele. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že provozovatel není nijak zodpovědný za jakékoli škody finančního, materiálního či duševního charakteru, které zákazníkovi vzniknou v důsledku uvedení neplatných a/nebo neaktuálních údajů do databáze provozovatele, a že není oprávněn náhradu jakékoli takto vzniklé škody na provozovateli vymáhat.

2. Po uzavření smlouvy a splnění případných dalších náležitostí (například uhrazení služby nebo doručení všech potřebných dokumentů nebo souhlasů) je zákazníkovi zřízena, zprovozněna či poskytnuta objednaná služba.

3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že není oprávněn uzavírat smlouvu s provozovatelem jménem třetích stran, jestliže mu k tomu třetí strana nedala předem písemný souhlas a není-li k tomuto písemně zmocněn. Zákazník nese plnou zodpovědnost za používání poskytnutých služeb. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám nejvyšším možným způsobem zabezpečit své přihlašovací údaje, používání technologie, jakož i další citlivé informace sdělené mu ze strany provozovatele, a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami. V rámci zajištění vyššího stupně bezpečnosti je zákazník oprávněn sám některé ze svých přístupových údajů měnit dle svého uvážení.

4. Provozovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů zákazníka nebo osobních údajů zákazníka či třetích stran, na



základě kterých přijal a akceptoval objednávku služby nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících záznamů a služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám provozovatel. Za zneužití těchto údajů ze strany provozovatele nemůže být považováno jejich zaslání zákazníkovi na jím uvedený kontaktní email po zřízení služby, ani jejich opětovné zaslání či sdělení zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení požádá a bude dostatečným způsobem ověřena oprávněnost jeho požadavku.

5. Zákazník se zavazuje bez zbytečného odkladu a prokazatelným způsobem vyrozumět provozovatele v případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení jeho přístupových práv.

6. Provozovatel je oprávněn kdykoliv i bezdůvodně od zákazníka vyžadovat doklady včetně ověřených písemností, listin a podpisů k prokázání jakékoliv skutečnosti pro provozovatele významné zejména pro uzavření smlouvy, ukončení smlouvy, trvání smlouvy, změny smlouvy, jakož i pro potvrzení pokynů zákazníka.

7. Provozovatel je oprávněn odmítnout uzavřít smlouvu se zákazníkem, pokud požadavky zákazníka jsou zcela nepochybně v rozporu se zákonem.

8. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu provozovatel bude na kontaktní email zasílat obchodní sdělení a informace o novinkách ve své nabídce. Takový email splňuje veškeré podmínky zákona o regulaci reklamy č. 138/2002 Sb. a zákona o některých službách informační společnosti č. 480/2004 Sb, a nelze jej považovat za nevyžádanou reklamu - spam. Zákazník dále souhlasí s tím, že provozovatel může použít informace o zákazníkovi (s výjimkou osobních dat, na která se vztahují zvláštní právní předpisy) pro své marketingové účely. Jedná se především o uvedení zákazníka v referencích provozovatele včetně možného výtahku z emailové korespondence.

#### **VIII. Ochrana osobních údajů**

Provozovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákony požadované předpklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník souhlasí se zpracováváním a uchováváním jeho osobních údajů v souladu se zák. č. 101/2000 Sb. v platném znění.

#### **IX. Provoz a reklamacce**

1. Provozovatel zajišťuje provoz služeb tak, jak vyplývá z jejich specifikace, vždy s nejvyšším úsilím na zajištění jejich maximální dostupnosti a využitelnosti. V případě úplné nebo částečné nefunkčnosti služby zajišťuje provozovatel v rámci svých možností bez zbytečného odkladu znovuoobnovení funkčnosti. Pokud není ve specifikaci služby uvedeno jinak, neposkytuje k ní provozovatel bezplatný zkušební provoz. Součástí poskytovaného servisu je provoz zákaznické podpory, na kterou se zákazník může obrátit se svými dotazy, požadavky, či připomínkami. Provoz zákaznické podpory je u jednotlivých služeb zajišťován v souladu a v rozsahu s nabízenými službami. Zákaznická podpora zajišťuje veškerou komunikaci se zákazníky a přijímá jejich požadavky, ale není oprávněná řešit požadavky nad rámec zákaznické podpory. Zákaznická podpora není technickou podporou pro zákazníky.

2. Provozovatel komunikuje se zákazníkem pomocí emailu či telefonu. Zákazník s provozovatelem komunikuje emailovou poštou, běžnou listovní poštou či telefonicky. Provozovatel může pro zajištění požadavku zákazníka zejm. jakéhokoliv zásahu do zákaznickova uživatelského účtu a/nebo v něm evidovaných služeb, vyžadovat ze strany zákazníka autorizovaný způsob komunikace nebo zaslání žádosti doporučeným dopisem s úředně ověřeným podpisem zákazníka. V případě nedodržení nutné autorizace má provozovatel právo požadavek na změnu odmítnout.

3. Provozovatel si vyhrazuje právo operativně provádět nutné zásahy na své síti a na svém hardwarovém a softwarovém vybavení, jejichž pomocí provoz služeb zajišťuje. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě zjištění jakéhokoliv závažného problému (např. požár atp.), který ohrožuje osoby a/nebo funkčnost provozovaných služeb a/nebo sítě, má provozovatel právo okamžitě a zcela zastavit provoz poskytovaných služeb tak, aby bylo možné bez zbytečného odkladu odstranit příčinu problému. Zároveň má provozovatel právo v případě takovéto situace informovat zákazníka o všech skutečnostech až po zajištění bezpečnosti osob a provozu.

4. Provozovatel je oprávněn změnit přístupové údaje, upravit parametry služby nebo analyzovat data služby i bez souhlasu zákazníka a to za předpokladu, že je toto opatření nutné k zajištění řádného poskytování příslušné služby nebo zajištění bezproblémového provozu souvisejícího zařízení a softwarového vybavení. V případě podezření týkajícího se porušení povinností zákazníka je provozovatel oprávněn provést kontrolu dat a přerušit či omezit provoz příslušné služby. O tomto je povinen zákazníka bezodkladně informovat.

5. Zákazník může používat pouze zařízení, která nenaruší provoz sítě provozovatele, nejsou v rozporu se zákonem a chráněnými právy třetích osob a splňují všechny homologační a jiné požadavky na používání v ČR. Zákazník si pořídí nezbytný hardware a software potřebný pro přístup do sítě a učiní veškerá opatření k ochraně svých dat, jakožto opatření k zabránění průniku do jeho sítě a k jeho zdrojům. Zákazník zodpovídá za funkčnost svých zařízení a dalších prostředků potřebných k přístupu do sítě Internet.

6. Jestliže zákazník odstraní příčiny, pro které byly pozastaveny služby, provozovatel neprodleně do 2 pracovních dnů obnoví jejich poskytování.

7. Provozovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud zákazník ve lhůtě 14 dnů od přerušení poskytovaných služeb neodstraní příčiny, pro které bylo poskytování služeb přerušeno. Rozhodnutí o využití tohoto oprávnění je na provozovatel.

8. Odstoupení nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Provozovatel negarantuje doručení oznámení zákazníkovi, odeslání na kontaktní emailovou adresu zákazníka je považováno za doručení.

9. Provozovatel nenesie žádnou odpovědnost za data, která zveřejňuje zákazník v síti Internet, ani za data, která zákazník v této síti získá. Provozovatel nenesie odpovědnost za bezpečnost počítačové sítě (intranetu) zákazníka. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených dat.

10. Zákazník ohlašuje závady a poruchy na zákaznickou podporu provozovatele prostřednictvím telefonu, emailu, který má provozovatel se zákazníkem sjednán, a to na kontakty uvedené na webových stránkách provozovatele. Zákazník je povinen ohlásit své identifikační údaje dle jím využívané služby, na které závadu zjistil, a to dle níže uvedených ustanovení pro danou službu.

11. Provozovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která zákazník poskytuje v rozporu s těmito Všeobecnými Podmínkami a obecně platnými právními předpisy a normami. Provozovatel má právo provádět kontroly připojeného koncového zařízení z hlediska shodnosti druhu a typu zařízení a způsobu jeho zapojení a připojení.

12. Provozovatel se zaručuje odstraňovat zákaznickem nahlášené závady na síti provozovatele v nejkratším možném termínu. Pokud bude při odstraňování závady nebo poruchy zjištěno, že tato závada nebo porucha není na síti provozovatele, ale na zařízení zákazníka, má provozovatel právo na náhradu veškerých vzniklých nákladů a výdajů.

13. Provozovatel nenesie odpovědnost za informace a údaje uvedené zákaznickem nebo za informace a údaje zákaznickem prostřednictvím služeb poskytovatele zveřejňované či zpřístupňované.

14. Provozovatel není povinen kontrolovat obsah webu, dat a informací šířených zákaznickem.

15. Zákazník nemá nárok na náhradu škod souvisejících s jakýmkoliv výpadkem nebo přerušením provozu poskytovaných služeb, ale má pouze nárok na stanovenou kompenzaci neuskutečněního provozu. Rozsah kompenzace za neuskutečněního provozu je omezen (maximální částka kompenzace je shodná s měsíčním poplatkem), a je určen jako poměrná sleva z provozního poplatku a to v rozsahu, který poměrně odpovídá rozsahu neuskutečněního provozu. Kompenzace může mít po dohodě mezi provozovatelem a zákaznickem jinou formu. Na kompenzaci zákazník nemá nárok, pokud z jeho strany nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré zákaznickovi poskytované služby provozovatelem, smlouva je vypovězena, nebo je služba nefunkční kvůli předchozímu jednání zákazníka, nebo zákazník písemně prokazatelným způsobem neprovede reklamaci nefunkčnosti služby.

16. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že provozovatel nenesie žádnou zodpovědnost (a proto neposkytuje kompenzace) za poruchy v provozu služeb, které prokazatelně sám nezpůsobil, zejména poruchy a odstávky:

- způsobené technickým nebo jiným problémem některého subdodavatele,
- vyplývající z problémů, které způsobuje některý ze zákazníků provozovatele,
- jejichž příčinou je vyšší moc.

Za vyšší moc se považují dle těchto podmínek zejména případy, které nejsou závislé na vůli smluvních stran a které smluvní strany ani nemožou ovlivnit, jako např. živelné pohromy, stávky, povstání, mobilizace, válka, neočekávané výpadky dodávek elektrické energie nezaviněné účastníky apod.



17. Provozovatel neručí zákazníkům ani třetím osobám za žádnou ztrátu finančního, materiálního nebo jiného charakteru, způsobené nefunkčností nebo přerušením poskytované služby, poškozením nebo ztrátou dat či poškozením serverů, software nebo hardware. Služba poskytovaná prostřednictvím sítě Internetu sama o sobě vylučuje (vzhledem k technické podstatě Internetu) možnost jakékoli záruky na vlastní provoz, tedy například dosažitelnosti webových stránek z kteréhokoli místa připojení, doručitelnosti emailů, zajištění provozu Internetového připojení a zachování soukromí.

18. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že hovory či jiná forma komunikace mezi ním a provozovatelem mohou být nahrávány či jinak monitorovány z důvodů zkvalitnění služeb.

19. Zákazník se zavazuje sdělit bez zbytečného odkladu provozovateli jakékoliv poruchy či přerušování provozu, závady zjištěné na zařízení provozovatele nebo na svém zařízení, ztrátu nebo poškození tohoto zařízení.

20. Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení účastníkem provozovatelů způsobem uvedeným v těchto podmínkách, nebo okamžik zjištění poruchy provozovatelem, přičemž hledisko počátku poruchy je fakt, který z výše uvedených skutečností nastane dříve.

21. Zákazník se zavazuje jakékoliv reklamace dodávaných služeb reklamovat vůči provozovateli dle reklamačního řádu.

#### **X. Odstávky**

1. Provozovatel si vyhrazuje právo provést u každé služby plánovanou odstávku ve předem stanoveném rozsahu. Odstávka slouží především k provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru a údržbě, opravám či výměně hardwaru a/nebo jiných technických zařízení nutných k provozu dané služby. Pokud provozovatel předpokládá nutný zásah do hardware nebo software strojů, na kterých je některá z nabízených služeb provozována, nebo které s provozem služby bezprostředně souvisí, a pokud tento zásah omezí funkčnost služby v jednorázovém rozsahu delším než 30 minut, tak tuto plánovanou odstávku provozovatel oznámí adekvátním způsobem nejpozději 24 hodin před jejím započatím. Za adekvátní způsob se považuje zveřejnění informace o plánované odstávce na Internetových stránkách provozovatele. Pokud Zákazník předem vyžaduje navíc zaslání těchto informací, bude mu zpráva odeslána na jeho kontaktní email. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že při provádění odstávky na straně provozovatele či při výpadku služby vlivem dalších okolností, může dojít ke ztrátě dat zákazníka. Zákazník je sám zodpovědný za zálohování dat umístěných nebo provozovaných na zařízeních provozovatele a provozovatel za jejich ztrátu nenese žádnou odpovědnost. Provozovatel negarantuje doručení oznámení zákazníkovi, odeslání na kontaktní emailovou adresu zákazníka je považováno za doručení.

2. Provozovatel provede odstávku v nejkratší možné míře a pokud možno v době nižšího provozu, tedy především v nočních hodinách, o víkendech či svátcích. Z takto provedených odstávek zákazníkovi v případě předem hlášené odstávky nevzniká žádný nárok na jakoukoli náhradu neuskutečněného provozu ani případných souvisejících škod.

#### **XI. Vyloučení z provozu**

1. Zákazník se zavazuje zdržet se prostřednictvím služeb Provozovatele zejména:

1.1. Nabízení nebo šíření obsahu, jakož i provozování činností a služeb, které jsou v rozporu s právním řádem ČR, evropským právem a platnými mezinárodními úmluvami, jimiž je ČR vázána.

1.2. Propagování potlačování Ústavou zaručených základních práv a občanských svobod u skupin, jednotlivců nebo národů.

1.3. Nabízení nebo šíření nezákonného pornografického materiálu.

1.4. Provozování warez, gamez, crack serverů anebo obsahů s podobným zaměřením.

1.5. Provozování download serverů, chat serverů, serverů nabízejících nelegálně získaný software za účelem jeho prodeje, a poskytování tohoto nelegálního software třetím osobám.

1.6. Provozování aplikací zaměřujících se na rozesílání spamu.

1.7. Porušování autorských a jiných práv třetích osob, včetně ostatních práv duševního vlastnictví.

1.8. Používání a šíření nástrojů, které by ohrožovala bezpečnost sítě internet.

1.9. Zatěžování serverů provozovatele příliš vytěžujícími skripty nebo aplikacemi či jinak bránit funkcím serverů, nebo provozovat skripty nebo aplikace, které by mohly jakkoli poškodit provozovatele či třetí osobu.

1.10. Využívání jiných než provozovatelem přidělených či odsouhlasených prostředků.

2. Provozovatel bez předchozího prokazatelného písemného souhlasu neposkytuje služby zákazníkům, kteří jednájí tak, že nabízejí obsah, sdílejí obsah nebo stahují obsah:

- který je v rozporu s právním řádem České republiky a/nebo platnými mezinárodními úmluvami, kterými je příslušná země vázána;

- kterým porušují autorská, patentová, průmyslová nebo jiná podobná práva;

- kterým dochází k nelegálnímu získávání nebo šíření software (a jiných počítačových programů) za účelem distribuce (úplatné nebo neúplatné) tohoto nelegálně získaného nebo distribuovaného software třetím osobám (například warez, crack a podobná zaměření);

- který lze označit jako spam, který slouží k rozesílání spamu, odkazuje na spam, přičemž je z provozu vyloučeno i provozování služeb Zákazníkům, kteří jsou spojováni a publikováni v souvislosti s pojmem spam;

- který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci serverů;

- který přetěžuje infrastrukturu a přípojně linky nebo hardware Poskytovatele nebo případně jiných osob;

- který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě Internet nebo ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jakýchkoli jiných uživatelů sítě Internet (například prostřednictvím virů, generátorů hesel apod.);

- který lze označit jako hudební, zvukové, obrazové, filmové a jiné podobné soubory, k nimž zákazník nemá oprávnění nebo autorská práva či jiná práva k jejich šíření a distribuci;

- který obsahuje jakékoli informace, poškozující dobré jméno provozovatele a/nebo jeho pracovníků;

- který je vlastnictvím WITZKO s.r.o. a zákazník jej šíří bez písemného svolení provozovatele;

- který je součástí poskytované služby zákazníkovi, přičemž zákazník nemá od provozovatele písemné svolení k poskytování služby nebo její části třetím osobám;

- který může vzbudit dojem, že zákazník jedná jménem WITZKO s.r.o., přestože není oprávněným spolupracovníkem WITZKO s.r.o.;

- kterým jsou přímo či nepřímo poškozována jakákoliv práva třetích osob;

- který je v rozporu s dobrými mravy;

a dále cokoli, co se i částečně může zařadit do výše uvedených kategorií, přičemž rozhodnutí o porušení tohoto odstavce ze strany zákazníka je výhradně na uvážení provozovatele.

3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že odpovídá za veškerou škodu způsobenou provozovatelem, jeho dalším zákazníkům nebo třetím stranám. Tato klauzule se týká všech výše uvedených případů, především však umístěním nevhodných či zakázaných skriptů, které přetěžují a zpomalují servery provozovatele, hostování stránek s nepovoleným obsahem, přetěžování připojení (například nelegálním stahováním hudby a filmů apod.), spamu a dalších činností, které jsou v rozporu se smlouvou, obecně uznávanými pravidly, obecnými právními předpisy a obecně uznávanými způsoby využívání zákaznickem objednané služby a smluvními podmínkami, které s danou službou souvisejí. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci ochrany provozu poskytovaných služeb může provozovatel v rámci své politiky provozu upravit nastavení poskytovaných služeb tak, aby v maximální možné míře zabránil jejich možnému zneužití.

4. Provozovatel má při prokazatelném zjištění porušení zákazů ze strany zákazníka či jiného závadného jednání zákazníka právo okamžitě a bez náhrady ukončit poskytování služby zákazníkovi, ukončit smluvní vztah odstoupením od Smlouvy a zároveň má poskytovatel právo vyžadovat náhradu ve výši odpovídající rozsahu způsobené škody. Odstoupení od smlouvy nabývá platnosti dnem doručení oznámení o odstoupení zákazníkovi. Cena uhrazená zákazníkovi i na období jím nevyužitě po zrušení poskytované služby se zákazníkovi nevrací a sjednává se jako jednorázová sankce za porušení povinností zákazníka.

#### **XII. Změna nabídky**

1. Poskytovatel je oprávněn kdykoliv změnit aktuální nabídku poskytovaných služeb, včetně cen nebo jakékoliv parametry poskytovaných služeb (včetně služeb již existujících), a to s okamžitou účinností, přičemž zákazníkům, kteří mají uhrazenou službu, jsou podmínky služby zachovány po celou dobu již dříve uhrazeného období v původním rozsahu. Provedení platby za službu, která byla provozovatelem změněna, pro další období,





dává zákazník nejavo svůj souhlas s provozem služby dle aktuálně platné nabídky pro tuto službu.

2. Provozovatel má právo kdykoli uplatnit na standardně poskytovanou službu tzv. akční nabídku, a to například poskytnutím nové služby či nové doplňkové služby ke stávajícím variantám za zaváděcí ceny, uplatněním časově omezeného zvýhodnění dané služby např. jejím zlevněním, dále snížením nebo odpuštěním zřizovacího poplatku, zvýhodněním zvýšenou využitelností služby, anebo poskytnutím vybrané doplňkové služby či technologie bezplatně apod. včetně jakékoli kombinace několika typů zvýhodnění zároveň. Služby zřízené v rámci akční nabídky se řídí zveřejněnými podmínkami akční nabídky, a to po dobu určenou provozovatelem. Veškeré služby, které jsou v okamžiku zveřejnění akční nabídky již zřízeny, anebo jsou objednány až po ukončení platnosti akční nabídky, nemají nárok na získání zvýhodněných podmínek. Možnost změny existující běžné služby zákazníka na službu dle specifikace akční nabídky určuje provozovatel a tato změna není ze strany zákazníka jakkoli vymahatelná. Provozovatel si vyhrazuje právo zveřejněné akční nabídky kdykoli změnit, prodloužit či předčasně ukončit bez nároku na náhradu.

3. Provozovatel má právo kdykoli úplně odebrat jakoukoli službu ze své nabídky. Zákazník, který službu odebranou z nabídky využívá, má nárok na její provoz v původním rozsahu, nikoli však na její úpravy, rozšíření či změny. Zákazník má možnost dohodnout s provozovatelem převod takovéto své služby na některou ze služeb dle aktuální nabídky provozovatele. Provozovatel může zákazníka vyzvat ke změně služby dle své aktuální nabídky k určitému datu, po jehož uplynutí bude provoz původní služby ukončen. Nezmění-li zákazník na základě této výzvy provozovatele využívanou službu, nemá nárok na vrácení plateb, které v souvislosti s provozem služby původní uskutečnil.

4. Za dostatečnou informaci o změně nabídky dle tohoto odstavce se považuje patřičná úprava na stránkách provozovatele.

### **XIII. Platby**

1. Provoz služby je ze strany provozovatele zajištěn po uzavření smlouvy se zákazníkem, a to na období, které zákazník v objednávce zvolil. Svůj zájem na prodloužení provozu již existující služby u provozovatele dává zákazník nejavo tím, že řádně a včas uhradí výzvu k zaplacení dalšího období, kterou automaticky nebo na základě objednávky zákazníka vygeneruje provozovatel a to v rozsahu odpovídajícím typu služby včetně veškerých případných doplňkových služeb tak, jak je zákazník v okamžiku vystavení obnovovací faktury využívá. Splatnost vystavených faktur je 14 kalendářních dní, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

2. Pokud není uvedeno jinak, má zákazník možnost změnit způsob provozu nebo rozsah objednané služby pro další období, zejména přidáním či ubíráním dodatečných služeb apod., a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb poskytovatele. Zákazník má právo měnit obsah nebo rozsah poskytované služby pro další zvolené období kdykoliv před datem expirace již provozované služby. Účinnost změn obsahu nebo rozsahu poskytované služby je od prvního dne příštího období. V případě požadavku na okamžitou změnu je zákazník povinen uhradit poplatek za zpoplatněný provoz doplňkové služby do aktuálního data expirace služby, k níž doplňkovou službu přiojednává. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že se délka fakturačního období doplňkové služby řídí fakturační periodou hlavní služby, není-li výslovně uvedeno jinak. Doplňková služba bude zákazníkovi poskytnuta neprodleně po řádném přijetí platby za tuto službu na účet poskytovatele. Nedojde-li k řádné a včasné úhradě výzvy k zaplacení dalšího období, považuje se služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) za vypovězenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky.

3. Zákazník se zavazuje uhradit cenu platnou podle ceníku i za služby, které využil nad sjednaný limit.

4. Dokončením objednávky jakékoli služby nabízené provozovatelem vyjadřuje zákazník svůj zájem na získání a využívání objednané služby, a zároveň porozumění obsahu nabídky, na jejímž základě zákazník objednávku uskutečnil. V případě potřeby může bližší informace ke konkrétní nabídce zákazník získat především dotazem na zákaznickou podporu poskytovatele. Dokončením objednávky vyjadřuje zákazník také svůj souhlas s cenou, která je na tuto službu uplatňována. Ceny za služby jsou stanoveny na základě ceníku, který je umístěn na internetových stránkách poskytovatele a který je aktuálně platný. Pokud není na stránkách uvedeno jinak, jsou nabízené ceny služeb zveřejňovány bez DPH. Na základě dokončené objednávky zašle poskytovatel zákazníkovi na kontaktní email informace potřebné pro provedení platby za objednanou službu, případně ho o nové pohledávce informuje i dalším vhodným způsobem. Cena se může změnit na základě nově vydaného ceníku.

5. Pokud není speciálními smluvními podmínkami ke konkrétní službě stanoveno jinak, fakturuje se zálohově dopředu, přičemž se služba zřídí (nebo je prodloužena) až v okamžiku, kdy má poskytovatel na svém bankovním účtu dispoziční práva k platbě přijaté od zákazníka.

6. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu budou objednané služby zprovozněny až po přijetí sjednané a identifikovatelné platby za službu na účet poskytovatele. Pokud platba za objednané služby nebude na účet poskytovatele připsána do 30 dnů od data vyfakturování, bude celá objednávka stornována. Pokud se jedná o prodloužení již existující služby, bere zákazník na vědomí a souhlasí s tím, že pokud nedojde k včasné a řádné úhradě nové výzvy k platbě (vztahující se na další období), tak po uplynutí uhrazeného období se služba (není-li speciálními smluvními podmínkami či písemnou smlouvou uvedeno jinak) považuje za vypovězenou a provoz poskytovaných služeb bude ukončen. A to vždy bez jakéhokoli nároku na náhradu případných škod provozovatelem.

7. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným variabilním symbolem a na správný bankovní účet. Jakýkoli poplatek související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně zákazníka, nikoli poskytovatele. Jedná se především např. o poplatek za odchozí platbu, poplatek za mezinárodní platbu, poplatek za platbu on-line platební kartou apod. Pokud zákazník neprovede platbu řádně, nebude možné přijatou platbu na straně poskytovatele identifikovat a služba bude považována za neuhrazenou se všemi z toho vyplývajícími důsledky. Poskytovatel zajišťuje včasné informování zákazníka o nutném provedení platby, a to doručením oznámení na kontaktní email zákazníka.

8. Po připsání platby ze strany zákazníka na účet poskytovatele vystaví poskytovatel na uskutečněnou platbu řádný daňový doklad, který zákazníkovi dodá způsobem, který je v souladu s příslušnými ustanoveními právního řádu. Zákazník výslovně souhlasí ve smyslu ust. § 26 odst. 4 zák. č.235/2004 Sb. v platném znění s tím, aby daňový doklad byl vystaven v elektronické podobě a zaslán prostřednictvím emailové pošty. Poskytovatel může rovněž zaslat daňové doklady jiným vhodným způsobem. K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.

9. Zákazník má možnost kdykoli požádat o předčasné ukončení provozu zprovozněné služby. Pokud zákazník nevyužívá nebo nadále nechce využívat zprovozněnou službu v objednaném rozsahu, nemá nárok na jakékoli navrácení dříve uskutečněných plateb, které provedl ve prospěch poskytovatele v souvislosti s takovouto službou.

10. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat vystavené daňové doklady do 15 dnů od jejich obdržení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

### **XIV. Individuální řešení služeb**

#### **1. Webhosting**

Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že neobnoví provoz zřizovaných služeb, tj. neprovedením úhrady provozu na další období, dojde na straně provozovatele k zastavení jejich provozu a následnému zrušení bez nároku na jakoukoli náhradu dle odst. XIII. Platby těchto podmínek.

#### **2. Serverhostingové služby**

1. Provozovatel zajistí provoz zvolené serverhostingové služby pro zákazníka a to dle specifikací jednotlivých služeb vyplývajících z parametrů serverhostingové služby tak, jak je uvedeno v nabídce a dle konkrétních sjednaných požadavků, které zákazník uvedl do objednávky a na kterých se s provozovatelem služby dohodl. Podmínky poskytování serverhostingových služeb se řídí zejména popisem služeb v nabídce.

2. Zákazník bere na vědomí, že nese plnou odpovědnost za veškeré informace a obsahy ukládané na dedikovaném serveru, je správcem této služby i poskytovatelem dalších služeb na uvedeném serveru a že je ve smyslu zák. č.480/2004 Sb. poskytovatel služby, jež spočívá v ukládání informací poskytnutých.

3. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě včasného a řádného neuhrazení provozu objednané služby se vystavuje riziku postihu zastavením provozu služby ze strany provozovatele, přičemž nese sám plnou odpovědnost za škodu či újmu, která mu bude v důsledku jeho jednání a následného odpojení služby způsobena.

4. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že provozovatel žádným způsobem neručí a nenesou odpovědnost za technické či jiné potíže způsobené provozem operačního systému serveru a



dalších aplikací. Provozovatel nenesá žádnou odpovědnost za škody vzniklé zákazníkovi v důsledku jeho zásahu do provozovaných aplikací či celého zákaznickova serveru. Provozovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti služby celé či částečně, pokud k těmto poruchám či závadám došlo na základě neodborného a neoprávněného zacházení ze strany zákazníka nebo třetích osob.

5. U služeb, na které je uplatňovaná agregace, negarantuje provozovatel dosažení plně objednané rychlosti, ale pouze dosažení rychlosti po uplatnění agregace. Uplatnění agregačního poměru na službu není důvodem k ukončení smluvního vztahu.

#### a) Virtuální server

1. Služba Virtuální server umožňuje Zákazníkovi pronajmout si část serveru ve vlastnictví provozovatele, a na tomto prostoru provozovat aplikace dodané provozovatelem na základě uskutečněné objednávky zvoleného typu virtuálního serveru, případně také další zákazníkem zvolené aplikace, které chce v síti internetu provozovat, a které na prostor svého virtuálního serveru sám umístí. Provozané aplikace nesmějí být v rozporu s uzavřenou smlouvou ani platnými legislativními normami. Podmínky poskytování služby virtuální server se řídí zejména popisem služeb v nabídce.

#### b) Pronajatý server

1. Služba pronajatý server umožňuje zákazníkovi pronajmout si celý server (stroj) ve vlastnictví provozovatele, a na tomto serveru provozovat aplikace dodané provozovatelem na základě uskutečněné objednávky, případně také další zákazníkem zvolené aplikace, které chce v síti internetu provozovat a které na prostor svého pronajatého serveru sám umístí.

2. Zákazník je sám zodpovědný za správně prováděnou správu jím zvolených aplikací v prostoru dedikovaného serveru.

3. Závady vzniklé na HW pronajatého serveru odstraní provozovatel vždy bez zbytečného odkladu.

#### XV. Společná ustanovení

1. Zákazník se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu provozovatele o hrozbě vzniku škody a o její možné výši. Porušením tohoto závazku zaniká právo zákazníka na náhradu škody.

2. Ve všech případech, ve kterých vznikne odpovědnost provozovatele za vzniklou škodu zákazníkovi, a tato odpovědnost není vyloučena těmito smluvními podmínkami, anebo zákonem, a dojde k reálnému vzniku škody, je provozovatel povinen hradit pouze prokazatelně vzniklou škodu, přičemž její maximální možná výše se sjednává na částku 30 000,- Kč, a to bez ohledu na to, zda skutečná škoda je vyšší.

3. V případech, kdy provozovateli vzniká právo na smluvní pokutu, je provozovatel oprávněn požadovat vedle smluvní pokuty i náhradu škody a to i v rozsahu, ve kterém smluvní pokuta škodu převyšuje.

4. Tyto všeobecné smluvní podmínky platí ve všech smluvních vztazích mezi zákazníkem a provozovatelem, nestanoví-li na konkrétní smluvní vztah speciální smluvní podmínky či zvláštní samostatné ujednání jinak.

#### XVI. Informace pro spotřebitele

1. Identifikace provozovatele je specifikována v těchto podmínkách nebo na potvrzení objednávky.

2. Názvy a charakteristika dodávaných služeb jsou specifikovány v těchto všeobecných smluvních podmínkách.

3. Ceny služeb a trvání této ceny vyplývají z aktuální nabídky provozovatele a aktuálně platného ceníku a z těchto všeobecných smluvních podmínek.

4. Způsob platby vyplývá z těchto všeobecných smluvních podmínek.

5. Pokud je smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku má spotřebitel v souladu s § 53 odst. 7 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí plnění.

**Právo na odstoupení od smlouvy spotřebitel nemá, v případě smluv:**

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

- na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančních trhu nezávisle na vůli prodávajícího,

- na dodávku zboží upraveného podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

- na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li kupující jejich originální obal,

- na dodávku novin, periodik a časopisů,

- spočívajících ve hře nebo loterii.

Spotřebitel bere na vědomí, že služby dodávané provozovatelem dle této smlouvy obvykle započnou před uplynutím 14 dnů od převzetí plnění a že jednání o uzavření této smlouvy jsou obvykle vedena výlučně výměnou elektronické pošty.

#### XVII. Závěr

1. Obě smluvní strany se zavazují, že budou v průběhu smluvního vztahu i po jeho ukončení dodržovat mlčenlivost o veškerých informacích týkajících se všech služeb poskytovaných provozovatelem. Tímto není nijak omezen či snížen nárok na náhradu škod způsobených porušením mlčenlivosti. Veškerá komunikace mezi provozovatelem a zákazníkem je považována za přísně důvěrnou. Obě smluvní strany se zavazují, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytovat žádné informace týkající se vzájemného obchodního vztahu, tedy včetně uskutečněné komunikace, třetím osobám. Povolenu výjimkou je uveřejňování marketingových informací provozovatelem o svých zákaznících, které může být použito na webových stránkách WITZKO s.r.o. a případně v jeho marketingových a reklamních tiskovinách. Další výjimkou je porušení mlčenlivosti v případě žádosti o sdělení informací orgánům činným v trestním řízení. Výjimkou je také sdělování kladných referencí a doporučení ohledně dobré kvality služeb.

2. Veškerá ujednání mezi Provozovatelem a Zákazníkem se řídí platným a účinným českým právním řádem a vedle těchto Všeobecných smluvních podmínek, případně Dalšími smluvními podmínkami provozovatele, rovněž veškerými zákonnými předpisy, především zák. č. 127/2005 Sb. v platném znění, zák. č. 480/2004 Sb., 89/2012 Sb. a pro spotřebitele též zákonem č. 634/1992 Sb. v platném znění.

3. Provozovatel může kteroukoli část smlouvy nebo smluvních podmínek změnit kdykoli, a to s platností a účinností od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po zveřejnění změn, nestanoví-li tyto smluvní podmínky jiný termín. Zachováním provozu svých služeb i po změně smlouvy, podmínek, smluvních podmínek či dalších souvisejících dokumentů, dává zákazník najevo svůj jednoznačný souhlas s novým zněním těchto dokumentů a jejich plnou akceptaci při provozu svých služeb.

Tyto smluvní podmínky jsou platné a účinné od 1. února 2014 a nahrazují tak všechny dosavadní smlouvy, podmínky, smluvní podmínky a smluvní ujednání. Tato smlouva a podmínky se vztahují na všechny služby poskytované provozovatelem. Aktuální znění vydané zhotovitelem je dostupné na internetové adrese <http://www.witzko.cz/> v záložce podmínky.

V Chomutově 1. února 2014

Karel Witzko  
jednatel