

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování datových služeb platné od 1.1.2024

### **I.**

1. 1. Provozovatel provozuje bezdrátovou síť pod označením WIFCOM, jejímž prostřednictvím je zajišťováno připojení uživatelů této sítě - zákazníků WIFCOM - k internetu. Provozovatel má oprávnění potřebná pro provozování sítě. Provozovatelem bezdrátové sítě je WIFCOM a.s., IČO:24192830, DIČ 24192830, místo podnikání Jestřebice 11, 257 89 Heřmaničky (dále jen „WIFCOM“ nebo „provozovatel“).

1. 2. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále též jen „VOP“) se týkají připojení uživatelů k internetu a provozu sítě WIFCOM. Provozovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné obchodní podmínky jednostranně změnit či upravit, což zákazník bere na vědomí, a to za podmínek dle těchto Všeobecných obchodních podmínek a zákona č. 127/2005 Sb.. Všeobecné obchodní podmínky jsou trvale zveřejněny na webových stránkách provozovatele. Všeobecné obchodní podmínky jsou pro obě smluvní strany závazné a tvoří nedílnou součást každého smluvního vztahu mezi provozovatelem a zákazníkem - uživatelem. Provozovatel může změnit smluvní podmínky. V takovém případě jasným a srozumitelným způsobem informuje účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informuje o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 z.č. 127/2005 Sb.

1. 3. Všeobecné obchodní podmínky upravují práva a povinnosti provozovatele a zákazníka provozovatele (dále též jako uživatel) při realizaci smluvního vztahu. Pokud je zákazník spotřebitelem ve smyslu § 1810 Občanského zákoníku, vztahují se na něho práva a povinnosti upravená v § 1810 až 1867 Občanského zákoníku. Pro případ, že zákazník není spotřebitelem, tato ustanovení a práva a povinnosti v nich uvedená, a to i v případě, že jsou uvedena v těchto obchodních podmínkách, se na něho nevztahují. V ostatních případech se právní vztahy těmito Všeobecnými obchodními podmínkami neupravené řídí Občanským zákoníkem. Smluvní vztahy mezi účastníky se řídí zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník.

### **II.**

2.1. Uživatelé - zákazníci WIFCOM jsou oprávněni využívat bezdrátovou síť WIFCOM pro přístup k síti internet. Provozovatel se zavazuje poskytovat uživatelům, kteří s ním uzavřou smlouvu, přístup k síti internet. Datová síť pracuje 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Údržbové práce však mohou vést k omezení či přerušení provozu po dobu nezbytně nutnou k provedení příslušných servisních úkonů, což uživatel bere na vědomí. Předmětem služeb provozovatele není poskytování přístupu k číslům tísňového volání.

2.2. Předmětem smluvního vztahu mezi uživatelem a provozovatelem je závazek provozovatele vytvořit připojení k internetu tak, aby uživatel mohl síť internet využívat a umožnit uživateli objednat další služby z nabídky provozovatele a závazek uživatele platit za poskytované služby a zřízení připojení provozovateli odměnu.

2.2. Provozovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách. Provozovatel neodpovídá za obsah přenášených zpráv, ani za informace, údaje a data dostupná v síti internet.

2.3. Smlouva může být uzavřena v listinné podobě nebo elektronicky prostřednictvím k tomu určené aplikace pro elektronické podepisování, správu a archivaci dokumentů online. V případě uzavření smlouvy elektronicky – online – činí uživatel podpis prostřednictvím elektronického zařízení, které je k tomu určené a má je zástupce provozovatele. Smlouva opatřená podpisem uživatele v digitální podobě bude bezprostředně po jejím podpisu zaslána uživateli elektronicky do emailu. Obdobně mohou být podepsány i další dokumenty mezi smluvními stranami.

## 2.3 Informace pro Uživatele dle nařízení o otevřeném internetu a VOS-1

2.3.1 Opatření řízení provozu uplatňovaná poskytovatelem mohou mít vliv na odezvu, rychlost stahování nebo nahrávání, a mohou omezit dostupnost některých služeb, a to především za účelem zajištění integrity sítě. Tato omezení nejsou nikdy porušením smlouvy ze strany poskytovatele. Soukromí uživatelů a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva uživatelů nejsou v tomto směru nijak dotčena.

2.3.2 Pokud Uživatel využívá od Poskytovatele i jiné služby než službu připojení k internetu, může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb, tj. služba může být poskytována s horšími než smluvně garantovanými parametry (zejména rychlostí). Případným poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

2.3.3 V případě současného připojení více zařízení se přenosová rychlost rozkládá, dále může být ovlivněna aktuálním vytížením sítě, koncovým zařízením nebo Wi-Fi připojením prostřednictvím bezdrátového routeru, nebo souběžným využíváním jiné služby elektronických komunikací, popřípadě obsah cílového požadavku uživatele. Rychlost je sdílena s ostatními účastníky sítě s agregací 1:20. Tím nastávají stejné důsledky, jako je uvedeno v čl. 2.9. těchto podmínek

2.4. Poskytovatel poskytuje službu připojení k internetu s následujícími parametry:

2.4.1. Inzerovaná rychlost: je rychlost uváděná poskytovatelem v nabídkách služeb a je rovna nebo nižší než maximální rychlost.

2.4.2. Minimální rychlost: je nejnižší garantovaná (závazná) rychlost stahování (tj. downloadu) a nahrávání (tj. uploadu), za podmínek stanovených ČTÚ obecně odpovídá alespoň 30 % inzerované rychlosti; pokud rychlost klesne pod tuto hodnotu, znamená takový stav výpadek služby a uživatel je oprávněn reklamovat službu podle VOP, není-li stanoveno jinak;

2.4.3. Maximální rychlost: je nejvyšší možná rychlost stahování a nahrávání dat dosažitelná s možnou variací způsobenou fyzikálními vlastnostmi koncového bodu sítě (místa připojení) a je zásadně rovna inzerované rychlosti, jak je popsána v čl. 2.4.1 VOP;

2.4.4. Běžně dostupná rychlost: je taková rychlost, kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a nahrávání dat v době, kdy danou službu používá, hodnota běžně dostupné rychlosti odpovídá alespoň 60 % hodnoty rychlosti inzerované a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.5. Odchylka od inzerované rychlosti nemá zásadní vliv na výkon práva uživatele na přístup k informacím a obsahu a jejich šíření, využívání a poskytování aplikací a služeb a využívání koncového zařízení podle svého vlastního výběru, a to bez ohledu na polohu uživatele nebo poskytovatele či polohu, původ nebo určení dané informace, obsahu, aplikace nebo služby, a to prostřednictvím své služby přístupu k internetu. Reálný dopad je takový, že vyhledávaná informace, popř. využívaná služba, může být načtena rychleji, případně pomaleji – obdobně k dopadům čl.2.9 VOP.

2.6. Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání dat mohou mít za následek zpomalení, v krajním případě až zastavení přístupu k internetu. Projevy takového stavu jsou popsány zejména v čl.2.9 VOP. Za velkou opakující odchylku od běžně dostupné rychlosti (stahování nebo nahrávání) se považuje odchylka, při které dojde alespoň ke 3 poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno třem a půl (3,5) minutám v časovém úseku devadesát (90) min. Detekovatelná změna je taková, která znamená pokles skutečně dosahovaných hodnot rychlosti pod 50 % hodnot uváděných jako běžně dostupná rychlost. Velká trvalá odchylka je pak odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosahované rychlosti (odpovídající měřením) hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut. V případě velké, trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je uživatel oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

2.7. Připojení k internetu poskytované provozovatelem není omezeno objemem dat. Dopady omezení (snížení) rychlosti stahování a vkládání či omezení jiných parametrů kvality služby jsou uvedeny v čl. 2.9. Pokud účastník využívá od poskytovatele i jiné služby (např. služba Wifcom TV), může dojít k jejich vzájemnému ovlivňování, a to i negativnímu. Může tedy dojít ke zhoršení kvality poskytovaných služeb - zejména rychlostí a stahování, neboť je rychlost ponížena o rychlosti uvedené v tabulce níže:

## IPTV WIFCOM TV

Kvalita	Spotřebovaná rychlost	
	kodek H.264*	kodek H.265*
SD	1,5 Mbps	1,5 Mbps
HD	3 Mbps	1,5 Mbps
Full HD	8 Mbps	5 Mbps

\*Kodek H.264 používají starší set-top-boxy a většina televizí 2015 a starší

\*Kodek H.265 používají nové set-top-boxy a většina televizí 2016 a novějších

2.8. Ceník služeb a tarifů je dostupný na [www.wifcom.cz/ke-stazeni](http://www.wifcom.cz/ke-stazeni)

2.9. Snížení rychlosti stahování, resp. vkládání znamená, že některé služby (internetové stránky, konkrétní obsah) se mohou zobrazovat a fungovat pomaleji nebo nemusí zobrazovat a fungovat vůbec. To se týká zejména služeb, při nichž dochází k přenášení velkého objemu dat, tj. např. spuštění a nahrávání videí nebo stahování a vkládání velkých souborů. Může tedy dojít k tomu, že např. videa se nebudou přehrávat plynule nebo nepůjdou přehrát vůbec, obrázky se budou zobrazovat pomalu nebo se nemusí zobrazit vůbec, online hry nebude možné spustit nebo nebudou fungovat plynule, soubory se budou stahovat, rep. nahrávat dlouhou dobu apod.

2.10. Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to v délce trvání 12 měsíců či 24 měsíců, nebo na dobu neurčitou. Pokud byla uzavřena smlouva mezi provozovatelem a uživatelem na dobu určitou a žádná ze stran nesdělila druhé straně, že nemá zájem na pokračování smluvního vztahu, prodlužuje se automaticky doba trvání smlouvy a smlouva se stává smlouvou na dobu neurčitou. O této skutečnosti je povinen provozovatel uživatele písemně informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou. Pokud dojde k ukončení smluvního vztahu mezi uživatelem a provozovatelem, avšak uživatel bude nadále hradit provozovateli měsíční cenu dle III. 5. Smlouvy, zavazuje se provozovatel i nadále uživateli poskytovat přístup k síti Internet, a to po dobu, kdy bude měsíční cena uživatelem hrazena (vždy do konce příslušného kalendářního měsíce). Poskytovat přístup k síti internet není provozovatel povinen, pokud by v mezidobí došlo ke zvýšení ceny a uživatel platby na výši dle aktuálního nenavýšil. Služba bude poskytována za shodných podmínek jako před ukončením smlouvy. K uzavření nové smlouvy však nedochází.

Pokud by ve smlouvě bylo sjednáno odlišně od shora uvedeného, že u smlouvy na dobu určitou se po uplynutí sjednané doby smlouva automaticky prodlužuje za též podmínek o tutéž dobu, na kterou byla smlouva uzavřena, má účastník po takovémto automatickém prodloužení právo závazek ze smlouvy kdykoli bezplatně vypovědět s nejvýše jednoměsíční výpovědní dobou. Poskytovatel služby prokazatelně informuje účastníka v textové podobě jasně a srozumitelně nejméně 1 měsíc před tímto automatickým prodloužením závazku ze smlouvy o jeho konci a o způsobech, jak lze závazek ze smlouvy vypovědět. Dále tento poskytovatel služby účastníka informuje o nejvýhodnějších cenách za jim poskytované služby.

2.11. Provozovatel je kromě případů jinde v těchto obchodních podmínkách a ve smlouvě uvedených oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, a to v případě, porušil-li uživatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany provozovatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn. Hrubým porušením smlouvy je mimo jiné prodlení s úhradou plateb vůči provozovateli po dobu delší než tři měsíce od jejich splatnosti. Uživatel je dále oprávněn vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, a to v případě, porušil-li provozovatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a v minulosti byl již ze strany uživatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn. Okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Dále jsou strany oprávněny od smlouvy odstoupit nebo ji vypovědět v jiných případech předvídaných v těchto VOP anebo v případech uvedených ve smlouvě. Při zániku smlouvy je uživatel povinen bezprostředně vrátit provozovateli vše, co je vlastnictvím provozovatele nebo jeho subdodavatelů a provozovatel

je povinen vrátit uživateli případný přeplatek. Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

2.12. Předmětem smlouvy mezi zákazníkem a provozovatelem je poskytování služeb. Provozovatel začne s plněním své povinnosti od chvíle, kdy umožní zákazníkovi přístup k síti internet prostřednictvím sítě WIFCOM nebo od doby, kdy začne činit úkony (zejm. instalace potřebných zařízení) potřebné k zajištění přístupu zákazníka k síti internet. Podpisem smlouvy s provozovatelem zákazník výslovně žádá, aby provozovatel začal s plněním své povinnosti ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy, pokud ve smlouvě není uvedeno datum pozdější.

2.13. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí provozovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

2.14. V případě zániku závazku ze smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo koncovým uživatelem, který je podnikající fyzickou osobou, výpovědí nebo dohodou smluvních stran před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, pokud smlouva skončí do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, je zákazník povinen zaplatit provozovateli částku odpovídající jedné dvacetině součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, tak z ceny po slevě, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek, pokud si ho účastník ponechá. Zákon o elektronických komunikacích pak stanovuje případy, kdy se při ukončení smlouvy nehradí žádná úhrada kromě úhrady za dotované koncové zařízení, pokud si ho účastník ponechá.

Zákazník, který není spotřebitelem ani podnikající fyzickou osobou, pro případ ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, povinen zaplatit provozovateli částku odpovídající součtu všech měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

2.15. Provozovatel je dále oprávněn od smlouvy s uživatelem odstoupit při zhoršení podmínek příjmu signálu nebo přerušeni nebo zrušení vysílače pro příjem a přenos signálu v místě připojení uživatele. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem doručení uživateli.

2.16. Podle ust. § 1829 Občanského zákoníku může zákazník, který je spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku odstoupit od smlouvy s provozovatelem ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží, smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží.

2.17. Ani spotřebitel však nemůže odstoupit od smlouvy dle § 1837 Občanského zákoníku. Jedná se o smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy, o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy, o dodání alkoholických nápojů, jež mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli podnikatele, o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele pro jeho osobu, o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost (to však neplatí v případě následného provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiných než vyžádaných náhradních dílů), o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit, o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal, o dodávce novin, periodik nebo časopisů, o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určitém termínu, uzavírané na základě veřejné dražby podle zákona upravujícího veřejné dražby, nebo o dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy.

2.18. Při čerpání balíčku služeb, kdy jsou služby účastníkům poskytovány v rámci jedné smlouvy nebo na základě smluv spojených, z práva spotřebitele na ukončení jakékoliv složky balíčku, jenž obsahuje službu přístupu k

internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, před koncem sjednaného období z důvodu vadného plnění nebo jiného porušení smlouvy, vyplývá právo na ukončení všech složek balíčku.

2.19. V případě dohody uživatele a provozovatele a vybrané třetí osoby může dojít k převodu práv a povinností z uzavřené smlouvy na třetí osobu.

2.20. Zákon č. 127/2005 Sb. stanovuje, která práva a povinnosti kromě spotřebitelů svědčí totožně i podnikajícím fyzickým osobám (viz. § 63 odst. 12 a § 63b odst. 8 z.č. 127/2005 Sb). Informace podle § 63. odst. 1, 2, 5 a 9 z.č. 127/2005 Sb se poskytují též koncovému uživateli, kterým je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace.

Provozovatel vyrozumívá uživatele, kteří jsou podnikajícími fyzickými osobami, že dochází k rozšíření jejich práv, a ustanovení § 63 odstavce 1 písm. p) a odstavců 7 a 9 až 11 z.č. 127/2005 Sb. se vedle spotřebitele použijí i na ně.

### **III.**

3.1. Provozovatel poskytuje dále tyto servisní služby a služby zákaznické podpory: zřízení, přeložení a zrušení účastnické přípojky k datové síti, přenos dat mezi účastnickými přípojkami uživatele, údržbu a dohled účastnických přípojek, změnu parametrů účastnických přípojek.

3.2. Počet účastnických přípojek uživatele není omezen a může se podle jeho potřeb a požadavků postupně měnit. Požaduje-li uživatel v rámci již uzavřené smlouvy změnu původních parametrů přípojky nebo jím využívaných služeb, požádá o ni nejpozději 1 týden před požadovaným termínem změny. Požaduje-li uživatel v rámci již uzavřené smlouvy zásadní změnu doposud jím využívané služby a nelze-li tak učinit formou změny, ukončí smluvní strany stávající smlouvu a uzavřou smlouvu novou.

3.3. Účastnickou přípojku provozovatel zaregistruje až po jejím předání uživateli. Ode dne registrace účastnické přípojky bude provozovatel uživateli účtovat ceny a poplatky za využívání služeb. Je-li požadovaný termín registrace přípojky smluvně vázán na splnění určité podmínky, zaregistruje provozovatel přípojku poté, co byla tato podmínka uživatelem splněna.

3.4. Provozovatel se zavazuje odstranit případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím písemném, či e-mailovém upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Provozovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby nebo jiného zástupce uživatele ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, provozovatel není v prodlení s odstraněním závady a uživatel nemá nárok na vrácení ani poměrné části měsíčních úhrad a poplatků. Provozovatel rovněž zajišťuje servis a případné opravy poruch propůjčených, event. zakoupených zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve specifikaci služby.

3.5. Provozovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Náhradní plnění provozovatel neposkytuje a uživatel není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí smlouvy.

3.6. Provozovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí. Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou provozovateli předem známy, oznámí provozovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem.

3.7. Příjem signálu a připojení k internetu probíhá prostřednictvím koncového technického zařízení. Uživatelé mají právo využívat koncové zařízení pro přístup k síti podle svého vlastního výběru. V případě zájmu uživatele dodá uživateli koncové zařízení poskytovatel.

3.8. Poruchy na uživatelských přípojkách je možné hlásit na vybrané telefonní linky provozovatele od 7:00 do 20:00 na číslo Hot-Line +420 317 750 555. Uživatel je povinen zajistit přístup technických pracovníků provozovatele k přenosové technologii umístěné v prostorách uživatele. Doba, po kterou nebyl tento přístup

zajištěn, se nezapočítává do garantované doby opravy. Pokud provozovatel zjistí, že snížená funkčnost přípojky byla způsobena závadou, která nebyla na straně provozovatele, uhradí uživatel provozovateli za každý takový zásah poplatek, uváděný v ceníku servisních prací provozovatele. V případě mechanického porušení zařízení pro příjem signálu či jeho součástí a příslušenství (pokud se nejedná o provozovatelem uznanou reklamaci v záruční době tohoto zařízení), je uživatel i nadále povinen platit paušál ve sjednané výši.

3.9. Uživatel bere na vědomí, že odpovědnost provozovatele či výrobců jednotlivých zařízení a jejich součástí, se nevztahuje na případy „zavirování“ hardwaru či softwaru nutného pro příjem signálu. Záruka se rovněž nevztahuje na vady způsobené zásahem do zařízení provedeného jinou osobou, než odborným technikem WIFCOM a na vady způsobené chybnou konfigurací nebo chybným nastavením uživatele.

3.10. Reklamací na poskytovanou službu je uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí služby.

3.11. Provozovatel je oprávněn omezit či zastavit poskytování služeb ze závažného technického nebo provozního důvodu, tedy například generováním nadměrné zátěže, činností virů, ze zákonného důvodu, který znemožňuje plnění. Takové omezení či zastavení poskytování služeb není vadou služby.

#### **IV.**

4.1. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení (hardware), navazující na zařízení provozovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. V případě porušení této povinnosti nese uživatel veškeré důsledky.

4.2. Uživatel není oprávněn dodaná ani propůjčená zařízení bez předchozího písemného souhlasu provozovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Uživatel je povinen zajistit, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel provozovateli v plném rozsahu. Dále pak je uživatel povinen zaplatit provozovateli veškeré náklady, včetně cestovného, na odstranění následků porušení uvedených povinností. Uživatel není oprávněn dovolit ani umožnit třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu provozovatele, využívat zařízení od něho dodaná nebo propůjčená nebo využívat služeb jím poskytovaných. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel.

4.3. Uživatel se zavazuje zajistit provozovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání provozovatele a na své náklady zajistí.

4.4. Uživatel se zavazuje nezneužívat služby k přenosům informací, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly v rozporu s jinými zákonnými ustanoveními.

4.5. Uživatel není oprávněn provádět samostatně jakékoliv zásahy a úpravy zařízení pro příjem či vysílání signálu nutného pro připojení k síti internet a pro přístup do sítě provozovatele, a to ani v případě, že je uživatel jejich vlastníkem. V případě porušení této povinnosti je provozovatel oprávněn s okamžitou účinností smlouvu vypovědět. Bez ohledu na to, zda provozovatel smlouvu z tohoto důvodu vypoví, je dále pro případ porušení této povinnosti uživatel povinen uhradit provozovateli veškerou škodu a dvojnásobek nákladů na příslušný servisní úkon technika provozovatele dle ceníku provozovatele a cestovné ze sídla provozovatele do místa výkonu servisního úkonu a zpět ve výši dle předpisu dle pracovního práva.

4.6. V případě jakéhokoliv servisního zákroku je uživatel povinen zajistit přístup ke všem součástem zařízení před započítáním práce odborného technika WIFCOM (tedy i k zařízením umístěným např. na střeše domu). Pro případ porušení tohoto závazku, je uživatel povinen zaplatit náklady na dopravu servisního technika z místa sídla WIFCOM do místa předpokládaného výkonu a zpět, a to ve výši dle předpisů pracovního práva. Pokud se servisní technik dostaví na místo a započne servisní úkon, je vedle nákladů na dopravu uživatel povinen uhradit rovněž náklady v rozsahu min. 1 hodiny servisních služeb dle ceníku provozovatele.

4.7. Pokud dojde v rámci modernizace zařízení pro příjem signálu k výměně zařízení pro příjem signálu za zvýhodněnou akční cenu, je uživatel povinen původní zařízení pro příjem signálu vrátit bezplatně provozovateli, a pokud byl uživatel vlastníkem předmětného zařízení, zavazují se provozovatel a uživatel, že provozovatel od

uživatele předmětné zařízení koupí za 1Kč. Vzhledem k instalaci nového zařízení se nejedná o bezdůvodné obohacení. Zařízení pro příjem signálu zůstává, není-li mezi uživatelem a provozovatelem sjednáno jinak, ve vlastnictví provozovatele.

4.8. Uživatel bere na vědomí, že provozovatel je oprávněn změnit IP adresu či přístupové kódy uživatele pro přístup do sítě z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu uživatele. O takové změně bude provozovatel uživatele informovat, a pokud to bude možné, sdělí tuto změnu uživateli ještě před jejím provedením.

4.9. V případě narušení bezpečnosti a integrity sítě je provozovatel oprávněn přerušit provoz sítě či část sítě odpojit. Rovněž je oprávněn učinit taková technická opatření aby zabránil dalšímu narušení či napadení sítě a stávající napadení aby eliminoval.

## **V.**

5.1. Za poskytované služby je uživatel povinen platit provozovateli odměnu. Odměnu za poskytované služby, servisní úkony a ostatní poskytované služby, je uživatel povinen hradit ve výši dle ceníku provozovatele. Cena těchto služeb a servisních úkonů bude uživateli vždy vyúčtována. Cena za připojení je stanovena měsíční paušální částkou. Ceník provozovatele je vyvěšen v provozovně provozovatele a na webových stránkách provozovatele [www.wifcom.cz](http://www.wifcom.cz). Uzavřením smlouvy s provozovatelem uživatel stvrzuje, že se s ceníkem provozovatele seznámil a souhlasí s ním.

5.2. Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby (např. internetová konektivita, ceny přístupových okruhů, inflace, atd.), má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

5.3. Nezaplatí-li uživatel vyúčtované ceny řádně a včas, je provozovatel oprávněn domáhat se proti uživateli rovněž zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši. Vedle dlužné částky a úroku z prodlení je pro případ prodlení se zaplacením vyúčtovaných částek, uživatel povinen zaplatit provozovateli dále smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky ode dne prodlení do zaplacení. Pro případ prodlení uživatele s placením jakýchkoliv závazků řádně a včas, je provozovatel oprávněn zasílat tyto výzvy a upomínky elektronicky emailem, SMS zprávou nebo jako listovní zásilku. V případě prodlení uživatele s úhradou 2 či více měsíčních paušálů, či tomu odpovídající částky, dojde či může dojít při přístupu k internetu k náhodnému zobrazování upozornění ve webovém prohlížeči o chybějících úhradách za poskytované služby. To není vadou služby a ta je poskytována řádně.

## **VI. Reklamační řád**

6.1. Tento reklamační řád upravuje podmínky pro reklamaci zboží, služeb a ceny za poskytované služby v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací.

6.2. Uživatel má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. Vadným poskytnutím služby se rozumí též trvalá nebo pravidelně se opakující odchylka skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů. Provozovatel si vyhrazuje právo vyzvat uživatele k provedení kontroly základních parametrů služby a k provedení testu v souladu s podmínkami stanovenými provozovatelem. Reklamační se uplatňuje u provozovatele na adrese jeho sídla nebo elektronicky na adresu provozovatele zveřejněnou na webové stránce provozovatele [dohled@wifcom.cz](mailto:dohled@wifcom.cz)

6.3. Reklamaci na vyúčtování ceny je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamační nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost tohoto účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamační má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

6.4. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník, který je koncovým uživatelem, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

6.5. Provozovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamační. Vyžaduje-li vyřízení reklamační projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamační musí být provedeno prokazatelným způsobem.

6.6. Pokud se strany nedohodnou jinak, je provozovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátit mu rozdíl ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není provozovatel povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

6.7. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně provozovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Provozovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.8. Reklamace zboží: Uživatel má právo reklamovat zboží - hardware – dodaný provozovatelem v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací. V případě nefunkčnosti či omezené funkčnosti v důsledku vady dodaného hardwaru dojde k opravě nebo výměně dodaného zboží. • Reklamace zboží se uplatňuje u provozovatele na adrese jeho sídla nebo elektronicky na adresu provozovatele zveřejněnou na webové stránce provozovatele [dohled@wifcom.cz](mailto:dohled@wifcom.cz).

6.9. Náklady na odstranění závady nese provozovatel, avšak kromě případů, kdy závadu způsobil uživatel, či vznikla v souvislosti s jednáním uživatele či v souvislosti se zařízením (hardwarem) užívaným uživatelem či softwarem v zařízení uživatele nebo softwarem k němuž bylo přistoupeno skrze zařízení uživatele. Uživatel je povinen uhradit provozovateli náklady vzniklé v souvislosti s odstraněním závady, jež byla zjištěna na straně uživatele, jakož i veškeré související servisní úkony včetně materiálu a dopravy dle platného ceníku provozovatele.

6.10. Uživatel je povinen poskytnout provozovateli nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Po dobu, po kterou účastník součinnost neposkytne, neběží lhůty pro odstranění závady.

6.11. Podmínky reklamací se dále řídí Občanským zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb.

## **VII.**

### **Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**

7.1. Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby každý účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je každý poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace. Poskytovatelé jsou povinni spolupracovat.

7.2. Účastník, který hodlá změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Žádost musí obsahovat alespoň identifikační údaje účastníka, identifikační údaje opouštěného poskytovatele, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele, den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, a ověřovací kód pro změnu poskytovatele vydaný opouštěným poskytovatelem.

7.3. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

7.4. Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

7.5. Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného



poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění informací o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1 000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

7.6. Podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť, která je využívána podnikatelem, od kterého nebo ke kterému se přenáší služba přístupu k internetu, nesmí bránit procesu přenosu této služby. Nezbytné úkony související se změnou poskytovatele služby přístupu k internetu provádí přejímající nebo opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu na své náklady.

## VIII.

8.1. Uzavřením smlouvy s provozovatelem uživatel vyslovuje souhlas s užitím, zpracováním a shromažďováním svých osobních údajů, které provozovatel získá v souvislosti s plněním předmětu smlouvy a to v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, bydliště, tel. kontakt, e-mail, název obchodní firmy, sídlo, IČ, DIČ. Souhlas je udělován na dobu neurčitou. Tyto údaje jsou uchovávány v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. Uživatel má právo přístupu ke svým osobním údajům, včetně práva na jejich opravu. Uživatel poskytuje provozovateli souhlas s poskytnutím osobních údajů uživatele třetím osobám, pokud to bude třeba v souvislosti s plněním práv a povinností ze vztahu mezi uživatelem a provozovatelem.

8.2. Jednotlivá ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek jsou oddělitelná. Bude-li nějaké ustanovení, popř. jeho část v těchto Všeobecných obchodních podmínkách zcela nebo zčásti nicotné či neplatné, zůstává účinnost ostatních ustanovení, popř. jejich částí nedotčena.

8.3. Ohledně doručování listin se provozovatel a uživatel dohodli, že provozovateli se listiny doručují na adresu místa podnikání a uživateli na adresu uvedenou ve smlouvě. Veškeré listiny se považují za doručené nejpozději osmým dnem po jejich odeslání, a to i v případě, že se o nich druhá smluvní strana nedozvěděla.

8.4. V případě, že u uživatele dojde ke změně osobních identifikačních nebo kontaktních údajů, je uživatel povinen tuto skutečnost ve lhůtě 5-ti pracovních dnů oznámit provozovateli. Pro případ porušení této povinnosti platí, že provozovatel bude obesílán na kontaktní údaje uvedené ve smlouvě, případně na kontaktní údaje naposledy nahlášené.

8.5. Provozovatel upozorňuje uživatele, který je spotřebitelem, že spory mezi provozovatelem a spotřebitelem lze řešit rovněž mimosoudní cestou před Českým telekomunikačním úřadem, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, el. adresa pro podání spotřebitelů: [spotřebitelskespory@ctu.cz](mailto:spotřebitelskespory@ctu.cz)

V Jestřebicích dne .....

**WIFCOM a.s.**

Datum podpisu všeobecných obchodních podmínek:

.....  
podpis oprávněného zástupce provozovatele

.....  
podpis uživatele