

## Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování datových služeb platné od 19.11.2018

### 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. V případě změny těchto všeobecných smluvních podmínek, která by představovala pro uživatele jejich zhoršení, se provozovatel zavazuje vyrozumět účastníka odpovídajícím způsobem o této změně a současně o jeho právu odstoupit v takovém případě od uzavřené smlouvy bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. V případě změny smlouvy poskytovatel nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejní informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň informuje uživatele o uveřejnění. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r), z.č. 127/2005 Sb. je uživatel oprávněn ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Informaci poskytovatel poskytne uživateli způsobem pro zaslání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu však nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy.

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 hodiny 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.

## Definice internetových tarifů

Název	Rychlost stahování				Rychlost odesílání			
	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná	minimální	běžně dostupná	maximální	inzerovaná
<b>Bezdrátový internet</b>								
Standard	1 Mbps	10 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	1 Mbps	10 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps
VIP	1 Mbps	10 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	1 Mbps	10 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps
<b>Kabelový internet (EOC, ETH)</b>								
Standard	2 Mbps	20 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	2 Mbps	20 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps
VIP	2 Mbps	20 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	2 Mbps	20 - 60 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps
<b>Optický internet</b>								
Standard	5 Mbps	40 - 90 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	5 Mbps	40 - 90 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps
VIP	5 Mbps	40 - 90 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps	5 Mbps	40 - 90 Mbps	100 Mbps	až 100 Mbps

Minimální rychlostí je nejnižší garantovaná rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) stahování (downloadu) a vkládání (uploadu). Maximální rychlostí je rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) je nejvyšší možná rychlost stahování a vkládání. Běžně dostupnou rychlostí je taková rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI), kterou může uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a vkládání dat v době, kdy danou službu používá. Inzerovaná rychlost je rychlost na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) stahování a vkládání, kterou provozovatel uvádí ve svých obchodních sděleních.

Rychlost se měří na transportní (čtvrté) vrstvě modelu vrstevové architektury (OSI) na přístupovém bodu, provozovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní přípojky.

V případě současného připojení více zařízení se přenosová rychlost rozkládá. Tím nastávají stejné důsledky, jako je uvedeno v čl. 2.5. těchto podmínek

2.3. 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. 2.5. 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

2.4. Dopadem velkých odchylek od inzerované rychlosti stahování nebo vkládání je snížení rychlosti (čl. 2.5. ). Velká odchylka tak může mít vliv na plynulé přehrávání videa např. YOUTUBE, sledování TV, odesílání velkých souborů, stahování velkých souborů. Velkou trvající odchylkou od běžně dostupné rychlosti stanování a vkládání dat se rozumí odchylka, která vytváří souvislou detekovatelnou změnu výkonu služby přístupu k internetu delší než 30 minut v časovém úseku maximálně 24 hodin. Velkou opakující se odchylkou od běžně

dostupné rychlosti stahování a ukládání dat se rozumí odchylka, při které dojde alespoň ke třem detekovatelným změnám výkonu služby přístupu k internetu delším než 1 minuta v časovém úseku 1 hodiny.

2.5. Snížení rychlosti stahování, resp. ukládání 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 ukládání 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, resp. nahrávat dlouhou dobu apod.

2.6. 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 nejpозději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou.

2.7. 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 nejpозději do 30 dnů po jejím zániku.

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. V případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí, nebo dohodou smluvních stran, je zákazník, který je spotřebitelem, povinen zaplatit provozovateli částku odpovídající jedné pětině součtů 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. Zákazník, který není spotřebitelem, je v případě 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.

2.11. 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.

2.12. 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.

2.13. 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 smíšeno 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 v 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.

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

### **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, přerušení, změny nebo jiné nepravdivosti 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 započátkem 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. 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 plácením 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. Reklamací 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 reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace 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 uživateli službu 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 uživateli škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

6.8. Reklamacie 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. • Reklamacie 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.**

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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 obeslán na kontaktní údaje uvedené ve smlouvě, případně na kontaktní údaje naposledy nahlášené.

7.5. 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