

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb "Internet" společnosti WIRACOM, s. r. o. platné od 1.3.2018

## I. Úvodní ustanovení

1.1 Tento dokument stanovuje všeobecné obchodní podmínky dle novely zákona č. 634/1992 Sb o ochraně spotřebitele za kterých společnost WIRACOM s.r.o. poskytuje, resp. dodává služby, práce a zboží (dále jen služby) právníkům i fyzickým osobám.

1.2 Tento dokument je nedílnou součástí smluv o poskytování internetu a přenosu dat společností WIRACOM s.r.o. a obsahuje obecná smluvní ujednání. Smluvní vztahy se dále řídí podle Obchodního zákoníku a Občanského zákoníku.

1.3 Společnost WIRACOM s.r.o. poskytuje služby v oblasti internetu a přenosu dat na základě povolení a licencí vydaných oprávněnými orgány státní správy a v souladu s právními předpisy platnými v České republice.

## II. Smluvní strany

2.1 Ve smluvních vztazích, které se řídí těmito Všeobecnými obchodními podmínkami pro poskytování služeb (dále jen Podmínky), vystupují tyto smluvní strany:

- Zákazník, účastník - právnická nebo fyzická osoba, uzavírající smlouvu na využívání služeb se společností WIRACOM s.r.o., eventuálně osoba, která má potencionální zájem o poskytované služby
- poskytovatel – WIRACOM s.r.o.

2.2 Zákazníka může při uzavírání, změně, doplnění nebo rušení této smlouvy zastupovat odpovědný zástupce (viz odst. 3.1. těchto Podmínek).

## III. Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto Podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

3.1 odpovědný zástupce zákazníka - osoba oprávněná k uzavírání a provádění změn smluv v oblasti služeb nabízených poskytovatelem

3.2 pověřená pracovník - pracovník, jenž v jednáních s poskytovatelem zprostředkovává styk zákazníka s poskytovatelem a na jehož adresu zaslá poskytovatel veškerou korespondenci

3.3 technicky způsobilý zástupce zákazníka - osoba na straně zákazníka, která je při zřizování a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti (např. zabezpečení přístupu k umístěnému, resp. zakoupenému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad)

3.4 smlouva - soubor dokumentů specifikovaný na první straně smlouvy

3.5 specifikace služeb - dokument, jenž obsahuje základní popis poskytovaných služeb, některé procedury týkající se zavedení a organizačního zajištění poskytování služeb, jakož i specifické podmínky pro zavedení a poskytování služeb

3.6 první strana smlouvy - část smlouvy, jež obsahuje unikátní identifikační znaky smlouvy, základní údaje popisující smluvní strany a kde jsou uvedeny všechny přílohy a dodatky, z nichž se smlouva skládá

3.7 technická specifikace/registrační formulář - dokument, jenž obsahuje soubor závazných technických a organizačních parametrů popisujících požadovanou službu

3.8 umístěné zařízení - zařízení v majetku poskytovatele, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách zákazníka a s jehož pomocí poskytuje zákazníkovi sjednané služby

3.9 zakoupené zařízení - zařízení, jež si zákazník zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví zákazníka

3.10 subdodavatel - třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem

3.11 aktivace/zřízení služby - okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění zákazníkem objednané služby

## IV. Předmět smlouvy

4.1 Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat, resp. poskytnout zákazníkovi služby, blíže sjednané ve specifikaci služby a závazek zákazníka za tyto služby zaplatit.

4.2 Součástí smlouvy se stávají i další přílohy, uvedené na kmenovém listě smlouvy, a veškeré písemné dodatky k této smlouvě uzavřené v období po podpisu smlouvy za účelem doplnění nebo změny smluvních podmínek a technických parametrů, pokud budou řádně označeny jako součást dané smlouvy.

4.3 Veškeré údaje uvedené ve smlouvě (včetně příloh a dodatků) jsou pro obě smluvní strany závazné.

## V. Práva a povinnosti poskytovatele

5.1 Poskytovatel poskytuje zákazníkovi služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.

5.2 Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Zákazník je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby zákazníka, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn, za přítomnosti technicky způsobilé osoby zákazníka, ke vstupu do prostor zákazníka. Pokud zákazník nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel nemůže zodpovídat za bezporuchový chod připojení, ani za jeho technické prostředky.

5.3 Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy poruch umístěných, event. zakoupených zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu ve specifikaci služby.

5.4 Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpady v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále neodpovídá za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

5.5 Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a zákazník není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí smlouvy.

5.6 Poskytovatel 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 zákazníka vyrozumí.

5.7 Případné omezení, přerušování, změny nebo jiné nepravdivosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem zákazníkovi dle "pravidel komunikace".

5.8 Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služby.

5.9 V případě využívání technických prostředků subdodavatelů zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v termínech a za podmínek poskytnutých mu jeho subdodavatelé.

5.10 Poskytovatel nenese odpovědnost za datovou bezpečnost zákaznickova informačního systému, funkčnost telekomunikačních okruhů subdodavatelů, zařízení a softwaru pro přístup k internetu. Rovněž nebude zodpovědný za části internetu provozované jinými operátory ani za obsah informací zveřejňovaných prostřednictvím internetu jinými subjekty.

**5.11 Poskytovatel je oprávněn požadovat od Účastníka mimořádnou zálohu (jistotu) a to v následujících případech:**

a) sídlo nebo bydliště Účastníka se nachází mimo území ČR.

b) Smlouva byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byli uhrzeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi.

c) Účastník opakovaně nedodrжуje platební podmínky stanovené ve smlouvě.

d) Účastník má odlišné trvalé bydliště od místa užívání služby. (byť nebo dům je v majetku jiného majitele)

e) Poskytovateli nebyly předloženy Účastníkem dostatečné informace a podklady dosvědčující schopnost Účastníka plnit přijaté závazky.

f) Poskytovatel může před uzavřením smlouvy o poskytování služeb provést lustraci Účastníka v registru exekucí vedeném Exekutorskou komorou České republiky. Na základě výsledků provedené lustrace je poskytovatel oprávněn v případě, že je nebo bylo proti účastníkovi vedeno exekuční řízení, účtovat Účastníkovi i jistotu na zařízení předávaná zákazníkovi zdarma v rámci akce podmíněné dodržáním stanovené časové lhůty. Stanovení jistoty a její složení zákazníkem musí být v tomto případě předem projednáno se zákazníkem. V případě, že Účastník se stanovením kaucí nesouhlasí, může Poskytovatel odmítnout Účastníkovi poskytnutí služeb nebo jej může Poskytovatel vyloučit z vyhlášené akční nabídky. Po uplynutí časové lhůty, která byla pro akci stanovena, je poskytovatel v případě, že o to Účastník Poskytovatele písemnou formou požádá, povinen zákazníkovi složenou jistotu vrátit převodem na účet zákazníka a to do 30 dnů od podání žádosti.

5.12 Výše jistoty se vypočte maximálně ve výši úhrnu čtyř měsíčních plateb podle příslušné smlouvy.

5.13 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.11(b), skončí povinnost poskytnutí jistoty poté, co Účastník nebo jeho nástupce doplatil Poskytovateli dlužnou částku.

5.14 Pokud byla poskytnuta jistota podle čl. 5.11(c) a pokud po dobu čtyř měsíců po poskytnutí jistoty nedošlo k případu prodlení s platbou, povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí.

5.15 V případě, že povinnost Účastníka poskytnout jistotu skončí, Poskytovatel jistotu vrátí na základě písemné žádosti Účastníka do 30 dnů od podání žádosti pokud nedošlo k porušení podmínek smlouvy.

5.16 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.

5.17 Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk zákazníka a škody způsobené nefunkčností služby..

5.18 V případě omezení nebo neposkytnutí Služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele vůči Účastníkovi omezena pouze na odpovědnost odstranit závady do 48 hod od nahlášení poruchy v pracovních dnech. Uživatel je povinen zajistit přístup k zařízení.

**5.19** Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacity sítě, poruchy nebo závady v důsledku opravy nebo údržby sítě nebo její součásti a příslušenství.

Poskytovatel je také oprávněn omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování služeb na dobu nezbytně nutnou, aniž by se to považovalo za porušení této smlouvy.

**5.20** Poskytovatel je oprávněn bez předchozího upozornění přerušit poskytované služby v případě, že je zákazník v prodlení s úhradou účtované částky za služby připojení do sítě internet po období delší než 10 dnů a dále v případě, že zákazník zatěžuje systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů v zařízení zákazníka) či podniká kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele.

**5.21** Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě poskytovatele i mimo ni, v souladu se zákonem 151/2000Sb. ve znění pozdějších předpisů

**5.22** Náklady na odstranění závad nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu způsobil uživatel, je-li závada způsobena poruchou na koncovém zařízení uživatele nebo způsobena příčinami, které poskytovatel nemůže ovlivnit (např. růst stromů v cestě signálu, umístění překážky do cesty signálu třetí osobou, závada na zařízení zákazníka apod.). V takovém případě je poskytovatel oprávněn účtovat odstranění závad uživateli, a uživatel je povinen uhradit poskytovateli, náklady na odstranění závady podle aktuálního platného ceníku poskytovatele.

**5.23** Služba připojení do sítě internet je poskytována na základě uzavřené smlouvy. Pro připojení do sítě internet může zákazník využívat tarify z nabídky poskytovatele. Dostupnost tarifů a jejich cena může být rozdílná v různých místech, kde poskytovatel své služby poskytuje. U tarifů, kde není uveden údaj o agregaci (sdílení), je každému zákazníkovi přidělena pro službu připojení do sítě internet rychlost (kapacita) dle vybraného tarifu. Tato přidělená rychlost (kapacita) připojení není sdílena s žádným jiným zákazníkem. Skutečně dosažená rychlost (kapacita) však může být ovlivněna vytížením komunikační sítě či přístupového bodu, ke kterému je umístěné zařízení či zařízení zákazníka připojeno. Pokud tak není výslovně ve smlouvě uvedeno, nejedná se o tarif s garantovanou rychlostí (kapacitou).

**5.24** Smlouva je zákazníkovi vystavena při montáži na adrese, kterou zákazník uvede při objednání služby. Jedná-li se o firemního zákazníka je Smlouva zaslána ve dvou vyhotoveních, který jsou podepsána zástupcem poskytovatele. Jedno vyhotovení zákazník podepíše a vrátí jej zpět poskytovateli. V případě, že tak neučiní, vyzve jej poskytovatel k odevzdání smlouvy prostřednictvím SMS zprávy na kontaktní telefonní číslo uvedené zákazníkem při objednání služby nebo e-mailem na kontaktní adresu uvedenou zákazníkem při objednání služby. Pokud zákazník smlouvu ve stanovené lhůtě neodevzdá, může být poskytována služba přerušena.

**5.25.** 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 zákazníků a jejich osobní údaje jsou vždy chráněny v souladu s právními předpisy, práva zákazníku nejsou v tomto směru nijak dotčena.

**5.26.** Pokud zákazník využívá od poskytovatele i jiné služby, 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 – důsledky snížení rychlosti jsou popsány ve „Smlouvě o poskytování internetových služeb“ na str.č. 2. Poskytováním služby s horšími parametry v důsledku vzájemného negativního ovlivňování více služeb poskytovatel neporušuje smlouvu.

**5.27.** 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 koncového 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.

## VI. Práva a povinnosti zákazníka

**6.1** Zákazník odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, 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, že bude zákazník používat k připojení své vlastní zařízení, musí se jednat o zařízení homologované a schválené pro prodej a provoz v ČR a musí být instalováno tak, aby svým provozem nezarušovalo ostatní zákazníky, provozovatele či poskytovatele bezdrátového připojení s již uzavřenou smlouvou. Jestliže zákazník tyto podmínky nesplní, je poskytovatel oprávněn okamžitě ukončit službu a odpojit zákazníka od své sítě. Jestliže správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese zákazník veškeré důsledky.

**6.2** Zákazník se zavazuje, že umístěná zařízení poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele kamkoli přemísťovat, a to ani v rámci jedné budovy. Zákazník zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod.

Škodu způsobenou zákazníkem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí zákazník poskytovateli v plném rozsahu. Zákazník zajistí, aby umístěná zařízení bylo v případě, že si jeho montáž zajistí na základě souhlasu poskytovatele svépomocí, namontováno v souladu s platnými normami a bezpečnostními předpisy.

**6.3** Je-li ve specifikaci služby uvedeno, že umístěné zařízení podléhá zvláštnímu režimu provozu, budou povinnosti a práva stran upraveny zvláštní přílohou.

**6.4** Zákazník nedovolí třetím osobám, bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele, využívat zařízení poskytovatele u něj umístěná nebo využívat služeb jemu poskytovaných. V případě porušení těchto povinností je uživatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 15000 Kč a to do 15 dnů ode dne doručení této smluvní pokuty.

**6.5** Zákazník se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami (např. zabezpečení domácího bezdrátového rozvodu zákazníka). Za důsledky případného zneužití odpovídá zákazník.

**6.6** Zákazník je srozuměn a výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn provádět dálkovou správu koncových zařízení potřebných k řádnému poskytování služeb (např. routery, VOIP brány), a to jak zařízení ve vlastnictví uživatele, tak zařízení ve vlastnictví poskytovatele za účelem jejich konfigurace, rekonfigurace či servisu.

**6.7** Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení zákazníka, pak ji zákazník na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.

**6.8** Případný souhlas ve smyslu odst. 6.2 a 6.4 těchto Podmínek se stává nedílnou součástí této smlouvy.

**6.9** Zákazník je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres a veškerých kontaktních údajů. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a o níž se domnívá, že je způsobilá ztížit vymahatelnost jeho pohledávek, pak je oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.

**6.10** Zákazník není oprávněn změnit místo instalace bez vědomí poskytovatele. Zákazník není oprávněn do zařízení poskytovatele nijak zasahovat a ni umožnit takové zásahy třetí osobě, která nemá od poskytovatele písemný souhlas jinak odpovídá za škodu v plném rozsahu v této souvislosti vzniklou

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

**6.12** Zákazník nesmí užívat objednané služby k šíření informací, které jsou v rozporu s právním řádem České Republiky nebo dobrými mravy, mj. také informace s vulgárně sexuální tematikou a násilím.

**6.13** Zákazník nesmí obtěžovat třetí strany zneužíváním objednaných služeb, zejména zasíláním nevyžádaných informací nebo provádět činnost mající za cíl narušit práva třetích osob.

**6.14** Pokud provozovatel jakýmkoli způsobem zjistí, že došlo k porušení výše uvedených povinností zákazníka, jedná se o porušení podmínek smlouvy se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

**6.15** Za hrubé porušení smlouvy ze strany Účastníka se považuje případ, kdy Účastník:

a) je v prodlení s úhradou faktury, nebo poplatku za službu připojení do sítě internet déle než 10 dnů.

b) neposkytl jistotu podle čl. 5.11 - 5.16.

c) poskytl Poskytovateli nesprávné údaje v souvislosti se zřízením Služby.

d) zavinil závažné poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Poskytovatele.

e) opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou telekomunikační službu nebo zařízení Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.

f) odepřel Poskytovateli přístup k technickým zařízením a systémům účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním poruchy.

g) neodpojí bez prodlení své zařízení od veřejné sítě nebo sítě Poskytovatele, pokud takové zařízení způsobí poruchy, rušení a jiné závady na síti, ačkoli byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván.

h) opakovaně a přes předchozí upozornění zatěžuje komunikační síť společností WIRACOM s.r.o. přenosy dat, které přesahují její kapacitu.

i) poskytuje službu bez souhlasu poskytovatele třetím osobám

**6.16** Pokud zákazník neodevzdá poskytovateli služby do 10 dnů ode dne zprovoznění služby (první průtok dat) podepsanou smlouvou o poskytování služby připojení do sítě internet, která mu byla poskytovatelem předána při zprovoznění služby či zaslána poštou, bude poskytování služby připojení do sítě internet přerušeno.

**6.17** Zákazník má právo požádat o pozastavení smlouvy min. na 2 měsíce a maximálně na 6 měsíců. Žádost musí být podána vždy písemně.

## VII. Komunikace a změny všeobecných podmínek

**7.1** Poskytovatel oznamuje zákazníkovi veškeré informace související s poskytovanou službou, s přerušením poskytované služby apod. pouze prostřednictvím e-mailové pošty nebo SMS zpráv nebo v případě změny cen nebo podmínek služby zveřejněním na internetových stránkách Poskytovatele [www.wiracom.cz](http://www.wiracom.cz). Zákazník je povinen sdělit poskytovateli svou e-mailovou adresu a číslo mobilního telefonu a při každé její změně ohlásit tuto změnu poskytovateli. Pokud tak zákazník neučiní a poskytovatel nemá k dispozici zákazníkovi aktuální e-mailovou adresu, číslo mobilního telefonu není poskytovatel povinen žádným jiným způsobem zákazníkovi informace zasílat a poskytovatel nenesе žádnou odpovědnost za tím způsobené důsledky.

### **7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo na doplňování a přiměřenou jednostrannou změnu VP**

**7.3** Všeobecné podmínky jsou kdykoli ke stažení a k nahlédnutí na webových stránkách poskytovatele [www.wiracom.cz](http://www.wiracom.cz). Všeobecné podmínky umístěné na uvedené adrese jsou průběžně aktualizovány poskytovatelem. Veškeré změny těchto všeobecných podmínek může zákazník kdykoli zjistit na uvedené adrese nebo dotazem u poskytovatele a z tohoto důvodu není poskytovatel povinen informovat zákazníky o provedených změnách.

## VIII. Cena a platební podmínky

**8.1** Zákazník se zavazuje jednat poskytovat úplatu za vlastní práce a služby poskytovatele, jednat hradit poskytovateli náklady za služby a výkony subdodavatelů potřebné pro zpřístupnění jim využívané služby.

**8.2** Ceny prací, služeb a dodávek jsou smluvní. Platný ceník poskytovatele je k nahlédnutí u poskytovatele. Výsledná cena se stanoví jako součet cen za všechny poskytované služby, resp. dodávky.

**8.3** Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše poplatků za poskytované služby připojení do sítě internet. Každá taková změna bude zveřejněna na internetových stránkách poskytovatele [www.wiracom.cz](http://www.wiracom.cz)

**8.4** Ceny a poplatky za služby účtuje poskytovatel následujícím způsobem:

(a) u periodicky se opakujících služeb je zúčtovacím obdobím, 1 měsíc, 1 čtvrtletí či 1 rok, poskytovatel si vyhrazuje právo stanovit zúčtovací období k jednotlivým službám,

(b) jednorázové zřizovací poplatky jsou účtovány ihned po provedení odpovídající činnosti,

(c) pravidelné měsíční poplatky za práce a služby poskytovatele, stejně tak jako za periodicky se opakující výkony subdodavatelů, jsou účtovány na dohodnuté zúčtovací období, na základě uzavřené smlouvy o poskytované službě připojení do sítě internet, faktury, daňového dokladu, vystavené poskytovatelem služby. Zákazníci provádějí úhrady měsíčních poplatků za poskytovanou službu na základě uzavřené smlouvy a to bez vyzvání. Daňové doklady, faktury, jsou zasílány zákazníkům pouze na vyžádání a při jiném než měsíčním zúčtovacím období. Za ne celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za započatou část měsíce). Den splatnosti na aktuální měsíc je vždy k 1 dni v měsíci nejpozději však k 15 dni v daném měsíci.

(d) Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb, tj. zejména za uvedení správného čísla účtu příjemce (poskytovatele) a variabilního symbolu. V případě částečné úhrady je poskytovatel oprávněn takovouto platbu započítat na pohledávky nejdříve splatné (nejstarší)

(e) jednorázové náklady, účtované subdodavatelem a související se zřízením služby, jsou vyúčtovány po obdržení daňového dokladu od subdodavatele,

(f) ceny a poplatky za služby, jejichž zprovoznění je dáno dnem aktivace/zprovoznění služby, jsou účtovány ode dne aktivace.

(g) dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat prvním dnem následujícího měsíce po provedení změny Služby.

(h) Zřizovací poplatek 1,- Kč pro zákazníky připojené v optické síti zahrnuje instalaci a zapojení UTP kabelu za vstupními dveřmi do bytu zákazníka a aktivaci služby v síti poskytovatele.

(i) Zřizovací poplatek 1,-Kč pro zákazníky připojené na WiFi síti s tarifem 20 Mb/s a více zahrnuje instalaci přijímače a UTP kabelu v délce do 15m.

**8.5** Daňový doklad bude vystaven v českém jazyce.

**8.6** Úhrada účtované částky zákazníkem se považuje za provedenou připsáním příslušné částky na účet u peněžního ústavu poskytovatele, a to nejpozději do data splatnosti. Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky, je poskytovatel oprávněn účtovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 1 % z dlužné částky.

**8.7** Je-li zákazník v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 10 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování prací a služeb a to i bez předchozího upozornění až do doby zaplacení pohledávky, tj. do doby, kdy je dlužná částka připsána na běžný účet poskytovatele nebo složena v hotovosti do pokladny poskytovatele. Po dobu takového pozastavení poskytování prací a služeb budou zákazníkovi účtovány pravidelné měsíční poplatky za dodané služby, pronajatá a propůjčená zařízení a technické prostředky poskytovatele a jeho subdodavatelů. Obnovení takto přerušených služeb připojení do sítě internet provede poskytovatel bez zbytečného odkladu po zaúčtování provedení úhrad dlužných pohledávek.

V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky.

Zákazník je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na zákazníka a nebránit jeho odebrání.

**8.8** Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí stranu vymáháním pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, který je v prodlení s platbou dlužných částek. Účastník je povinen jednat s touto třetí stranou jako s řádně pověřeným zmocněncem Poskytovatele.

**8.9** Poskytovatel je oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je Účastník povinen zaplatit ve lhůtě stanovené Poskytovatelem a uvedené ve vyúčtování těchto pohledávek.

**8.10** Nemůže-li zákazník využívat služeb poskytovatele pro závady, za které odpovídá poskytovatel, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků, trvala-li závada alespoň 18 hodin.

**8.11** V případě, že poskytovatel přeruší službu z důvodu, že je zákazník v prodlení s úhradou účtované částky za poskytnuté služby či zatěžuje systém nefunkčními aplikacemi (např. zatěžování sítě v důsledku virů v zařízení zákazníka) či podniká kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému poskytovatele, je oprávněn vyúčtovat za opětovné zprovoznění služby poplatek dle aktuálního ceníku. Po dobu přerušení z tohoto důvodu nemá zákazník žádný nárok na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků.

## IX. Doba trvání smlouvy

**9.1** Smlouva se uzavírá na dobu určitou není-li ve smlouvě stanoveno jinak. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem aktivace služby.

**9.2** Dohodou obou smluvních stran je možné uzavřít smlouvu na dobu neurčitou.

**9.3** Smlouva uzavřená na základě nesprávných údajů je neplatná a neopravňuje objednatel k čerpání objednaných služeb. Nezbujuje jej však povinnost uhradit poplatky za již odebrané služby. Údaje, jejichž správnost je pro oprávněné čerpání rozhodující, jsou tyto:

- u právnické osoby: obchodní název společnosti, IČO, DIČ a adresa sídla společnosti,
- u fyzické osoby: jméno, příjmení, datum narození, adresa bydliště.

**9.4** Smlouva může zaniknout:

(a) písemnou dohodou smluvních stran kdy výpovědní lhůta činí 1 měsíce a počíná běžet od následujícího dne po doručení výpovědi poskytovateli na adresu **WIRACOM s.r.o. Čelakovského 701 Rakovník**, nebo e-mailem na adresu **wiracom@wiracom.cz** (naskenovaná výpověď zaslaná e-mailem musí být podepsaná)

(b) Ve výpovědi musí být zákazníkem uvedeno číslo smlouvy, místo připojení, e-mailová adresa, datum podání výpovědi a podpis.

(c) okamžitou výpověď ze strany poskytovatele, poruší-li zákazník své závazky podle odst. 6.2., 6.4, 6.10 a 6.13. Podmínek; okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi zákazníkovi (např. sms zprávou, či e-mailem, ev. písemně),

(d) okamžitou výpověď ze strany poskytovatele, poruší-li zákazník hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě a ve všeobecných podmínkách a byl již ze strany poskytovatele na porušení třeba i jiné povinnosti či závazku upozorněn (např. sms zprávou či e-mailem, ev. písemně), okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení výpovědi zákazníkovi (např. sms zprávou, či e-mailem, ev. písemně),

(e) v jiných případech Podmínkami předvídaných anebo v případech uvedených ve smlouvě.

**9.5** Pozastavenou smlouvu na žádost zákazníka nelze ukončit pokud není aktivní alespoň 1 měsíc.

**9.6** Při zániku smlouvy je zákazník povinen bezprostředně vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele nebo jeho subdodavatelů (zejména umístěné zařízení v bezvadném stavu). Veškeré pohledávky a závazky z této smlouvy plynoucí vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů po jejím zániku.

**9.7** Po ukončení Smlouvy účastníkem před zřízením, zahájením nebo změnou Služby je Účastník povinen Poskytovateli nahradit cenu již vynaložených prací a výkonů.

**9.8** Výše úhrady v případě ukončení smlouvy před uplynutím doby trvání, než na kterou je smlouva uzavřena a to:

- výpovědí ze strany účastníka nebo podnikatele
- dohodou obou smluvních stran,

Výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Toto neplatí pro právnické osoby.

## X. Reklamacce

**10.1.** V případě trvalé nebo pravidelné se opakující odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu, zejména pokud jde o rychlost, od stanovených parametrů, je zákazník oprávněn reklamovat poskytovanou službu.

**10.2.** Reklamaci vystaveného vyúčtování lze uplatnit do 2 měsíců od doručení vyúčtování, resp. zpřístupnění vyúčtování sjednaným způsobem

**10.3.** Reklamaci poskytnuté služby je zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

**10.4.** Reklamacce se provádí písemně u poskytovatele, osobně v jeho provozně (Husovo nám. 10, Rakovník) případně i jiným způsobem, pokud to poskytovatel umožňuje.

**10.5** Reklamacce by měla obsahovat zejména jméno, příjmení, nebo obchodní jméno účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, místo připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady. V případě reklamacce směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku, sporné období a číslo faktury.

**10.6.** Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, tuto je zákazník povinen uhradit ve lhůtě splatnosti.

**10.7.** Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, bude uživatel vyzooměn o vyřízení reklamacce do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Pokud uživatel nebude s vyřízením reklamacce souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamacce uplatnit námitky proti vyřízení reklamacce u Českého telekomunikačního úřadu.

**10.8.** Hlášení poruch je možné pouze formou e-mailu (pokud funguje internetové připojení) nebo telefonicky. V případě zaslání SMS zprávy poskytovatel negarantuje doručení a vyřízení reklamacce.

**10.9. Vrácení částek a dobropisů:** V případě, že bude reklamacce shledána oprávněnou, budou Účastníkovi do 1 měsíce od vyřízení reklamacce vráceny zaplacené částky za reklamované služby nebo částky chybně vyúčtované, a to způsobem dle výslovného určení Účastníka. Přepatek nebo již zaplacené částky mohou být ze strany společnosti WIRACOM započteny na úhradu pohledávek za Účastníka. V případě, že je dle platných daňových předpisů společnost WIRACOM povinná vystavit opravný daňový doklad („dobropis“), považuje se za doručení nejpozději k datu vrácení platby nebo provedení zápočtu ze strany společnosti WIRACOM.

**10.10.** V případě sporu týkajícího se poskytované služby elektronických komunikací se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně jiných služeb poskytovatele se spotřebitel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

**10.11.** Další podmínky reklamacce viz Reklamační řád na stránkách společnosti WIRACOM s.r.o.

## XI. Přechod vlastnictví a nebezpečí

**10.1** Zařízení, které poskytovatel úplatně převádí na zákazníka, přechází do vlastnictví zákazníka dnem zaplacení dohodnuté kupní ceny. Nebezpečí škody na věci přechází na zákazníka okamžikem převzetí.

**10.2.** V případě, že Poskytovatel zapůjčí zákazníkovi zařízení pro připojení do komunikační sítě Poskytovatele, stanoví podmínky zápůjčky v uzavřené smlouvě o poskytovaných internetových službách. Při ukončení služby je Zákazník povinen nejpozději do 10 dnů od konce výpovědní lhůty vrátit toto zařízení poskytovateli v úplném a funkčním stavu. Pokud tak neučiní, je Poskytovatel oprávněn účtovat za každý započatý kalendářní měsíc, kdy zákazník zařízení Poskytovateli nevrátil, poplatek ve výši 500,- Kč.

## XII. Důvěrnost informací

**11.1** Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

**11.2** Skutečností smlouvou a těmito VP výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ZoEK a NOZ.

**11.2** Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících možnosti poskytovatele, je záležitostí zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat šifrovací/dešifrovací zařízení ke svým koncovým zařízením).

## XIII. Závěrečná ustanovení

Tyto smluvní podmínky byly změněny s platností od 1.3.2018 v souladu s nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2015/2120 ze dne 25. listopadu, kterým se stanoví opatření týkající se přístupu k otevřenému internetu, a dle novelý zákona č.. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Poskytovatel je oprávněn práva a povinnosti z této smlouvy převést na třetí osobu i bez souhlasu účastníka.

Poskytovatel je oprávněn veškeré informace a údaje, včetně údajů osobních, provozních, příp. lokalizačních, týkajících se účastníka i uživatele užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy ČR. Poskytovatel se zavazuje nepřístupnit tyto informace třetím osobám, s výjimkami třetích osob spolupracujících na základě smluvního vztahu s poskytovatelem, včetně ekonomických, právních, obchodních či jiných poradců a spolupracujících společností, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek a s výjimkami stanovenými zákonem nebo s výjimkou souhlasu uživatele s takovým zpřístupněním. V případě, že s tímto udělil účastník ve smlouvě souhlas, je poskytovatel oprávněn shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat (dále jen „zpracování“) osobní údaje účastníka uvedené ve smlouvě pro účely informačních a účtovacích systémů poskytovatele a pro komunikaci s účastníkem/uživitelem o službách poskytovatele a v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, včetně zpracování a zpřístupnění údajů o účastníkovi/uživiteli uvedených ve smlouvě pro marketingové a obchodní účely poskytovatele (včetně cílené reklamy a zjišťování zájmu účastníka/uživitele o jednotlivé druhy služeb, mj. i prostřednictvím přímého a nepřímého telemarketingu), zpřístupnění třetím osobám v souvislosti s vymáháním pohledávek a třetím osobám, které zpracovávají tyto údaje na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem v rozsahu nezbytném pro činnosti, které takové osoby pro poskytovatele vykonávají; to vše po dobu trvání smlouvy a dále případně po dobu vymáhání pohledávek za účastníkem. Uvedené údaje jsou zpracovávány mj. i prostřednictvím automatizovaných systémů a včetně ukládání na nosiče informací. Správcem osobních údajů uživatele je poskytovatel. Účastník/uživitel rovněž výslovně souhlasí s tím, že poskytovatel je oprávněn v souvislosti s uzavřenou smlouvou využívat a zpracovávat také jeho rodné číslo; tento souhlas účastník/uživitel poskytuje v souladu se zákonem č.133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění a je oprávněn taktó poskytnutý souhlas kdykoliv odvolat. Účastník/uživitel má právo na informace o osobních údajích o něm zpracovávaných.

Účastník uděluje poskytovateli souhlas se zasláním obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb. prostřednictvím poštovních adres, adres elektronické pošty či telefonních čísel, které poskytovatel poskytí při uzavření smlouvy či poskytne po dobu trvání smluvního vztahu. Dále účastník/uživitel uděluje poskytovateli výslovný souhlas se zpracováním provozních, příp. lokalizačních údajů na dobu trvání smlouvy v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento souhlas je účastník/uživitel oprávněn kdykoliv odvolat (to neplatí pro případy, kdy je poskytovateli uložena povinnost zpracovávání a uchovávání předmětných údajů na základě zvláštních právních předpisů; v takových případech je poskytovatel oprávněn předmětné údaje zpracovávat a uchovávat po dobu stanovenou těmito právními předpisy i v případě, že účastník souhlas odvolal). Uvedením svého telefonního čísla ve smlouvě účastníka souhlasí s využitím tohoto čísla pro zaslání upomínek/výzev ke zjednaní nápravy ze strany poskytovatele, popř. o hlášení o poruchách služeb. Účastník rovněž souhlasí s tím, že mohou být pořizovány zvukové záznamy jeho telefonních hovorů s poskytovatelem, vztahující se k uzavření smlouvy či plnění práv a povinností ze smlouvy a jejích dodatků, a to za účelem vnitřní kontroly služeb u poskytovatele, zvyšování jejich kvality a dále za účelem vymáhání pohledávek ze smlouvy za účastníkem. Poskytovatel zajistí na základě žádosti účastníka, zaslání na emailovou adresu sdělenou poskytovatelem, zveřejnění, opravu, výmaz nebo nezveřejnění údajů účastníka v telefonním seznamu při jeho nejbližší redakční úpravě, a to bezplatně. Účastník potvrzuje, že byl řádně seznámen s účastnickým seznamem i seznamem účastníků, včetně elektronických verzí a účelu, jakož i dalších možností využití údajů založených na vyhledávacích funkcích v elektronických verzích účastnického seznamu.

**Tyto VP nabývají účinnosti 1. 3. 2018.**

WIRACOM s.r.o.  
Bayer Jiří, jednatel