

# Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti WLANET

Dle zákona č. 127/2005 Sb. Zákon o elektronických komunikacích (dále jen ZEK) a zákona č. 89/2012 Sb. Nový občanský zákoník (dále jen NOZ), upravují tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) poskytování veřejných služeb elektronických komunikací mezi Poskytovatelem a Klientem.

## 1. Předmět

1.1. Předmětem je stanovení VOP, které definují obchodní, technické, provozní a reklamační postupy pro poskytování služby v síti Poskytovatele a vymezují základní povinnosti a práva smluvních stran. Aktuální VOP a navazující dokumenty jsou k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách Poskytovatele [www.wlanet.cz](http://www.wlanet.cz).

## 2. Úvodní ustanovení

2.1. **Poskytovatel:** je dodavatel služby elektronických komunikací, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny ve Smlouvě.

2.2. **Klient:** je spotřebitel dle § 419 NOZ, fyzická osoba podnikatel a právnická osoba, která splnila tyto VOP a příslušné právní předpisy a která s Poskytovatelem uzavřela smluvní vztah podpisem Smlouvy.

## 3. Definice základních pojmů

3.1. **Služby:** jsou veřejně dostupné služby elektronických komunikací poskytované Poskytovatelem. Poskytovatel je poskytuje na základě Osvědčení o oznámení komunikační činnosti Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen ČTÚ).

3.2. **Smlouva:** je dokument vydaný Poskytovatelem, obsahuje identifikační údaje obou stran a je označen jedinečným číslem. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a Klient ji obdrží e-mailem a prostřednictvím Zákaznické zóny, neprodleně po podpisu. Smlouvu lze uzavřít a podepsat osobně na pobočce Poskytovatele, se zástupcem Poskytovatele na adrese klienta nebo vzdáleně pomocí prostředků vzdálené komunikace s elektronickým podpisem.

3.3. **Internetová přípojka:** je technické zařízení (dále jen TZ), potřebné k užívání služby internet. Do základního TZ spadá modem AP, anténa AN, napájecí zdroj, které mohou být integrovány do jednoho zařízení. Dle podmínek instalace a požadavků klienta může Poskytovatel provést montáž i dalšího příslušenství.

3.4. **Fakturační období:** je časová jednotka, ke které se vztahují veškerá vyúčtování.

3.5. **Předávací protokol:** je dokument, ve kterém jsou uvedeny technické specifikace instalovaného materiálu včetně množství a ceny, sazby za práci, dopravu a další položky sloužící pro vyúčtování.

3.6. **Technická specifikace:** je dokument, který popisuje typ služby a cenu služby, obsahuje přesný popis podmínek užívání služby a její technické parametry.

3.7. **Zákaznická zóna:** jsou Internetové stránky [www.wlanet.info](http://www.wlanet.info), které zpřístupňují Klientovi informace o jeho službách včetně všech smluvních a účetních dokumentů. Pro přístup do Zákaznické zóny musí mít Klient zřízenou e-mailovou adresu. Přístupy do Zákaznické zóny obdrží Klient e-mailem obratem po podpisu Smlouvy.

3.8. **Ceník:** je Ceník služeb a Ceník tarifů. Aktuální ceníky jsou k dispozici v listinné podobě v provozovně, v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně klienta.

3.9. **Reklamacce:** je písemně provedený úkon, jímž Klient uplatňuje práva z odpovědnosti Poskytovatele za poruchy, rozsah a kvalitu poskytnuté služby nebo námitky k vyúčtování ceny za služby.

3.10. **Zákaznické centrum:** je provozovna poskytovatele na adrese Pionýrská 1462/1, 79201 v Bruntále.

3.11. **Forma komunikace:** komunikace Klienta s Poskytovatelem, která má vliv na smluvní podmínky, dokumenty či služby, musí být provedena buď v listinné formě (přijata osobně či poštou) nebo v elektronické podobě prostřednictvím autorizované e-mailové adresy nebo Zákaznické zóny.

3.12. **Elektronický podpis:** na základě nařízení Evropské unie eIDAS, které je přímo platné ve všech zemích EU od 23.7.2014, je definice elektronického podpisu následující: „Elektronickým podpisem se rozumí data v elektronické podobě, která jsou připojena k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena a která podepisující osoba používá k podpisu“.

## 4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena instalovaného TZ je uvedena v Předávacím protokolu a cena poskytované služby v Technické specifikaci. Veškeré hrazené položky budou Klientovi vyúčtovány nejpozději do 10 dnů po instalaci TZ, elektronickou formou, a to zasláním faktury na autorizovaný e-mail klienta a zároveň umístěním do Zákaznické zóny klienta.

4.2. Klient je dle Smlouvy a Technické specifikace povinen řádně a včas hradit služby poskytnuté Poskytovatelem. U každé platby musí Klient uvést správný Variabilní symbol (VS), který je totožný s číslem Smlouvy.

4.3. V souladu s ustanovením § 26, odst. (3) zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, v platném znění, Klient dává poskytovateli souhlas k předání vyúčtování služeb výhradně v elektronické podobě ve formátu PDF. V případě, že Klient vyžaduje daňový doklad v listinné podobě, bude mu každá takováto zásilka zpoplatněna částkou dle aktuálního Ceníku služeb.

4.4. Poruší-li Klient jako spotřebitel dle § 419 NOZ nebo jako fyzická osoba podnikatel smluvní závazek minimální doby užívání, má Poskytovatel nárok na vyúčtování doplatku ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních plateb zbývajících do konce

sjednané doby trvání smlouvy, předplaceného období nebo závazku. Výše doplatku se vždy řídí aktuálně platnou legislativou a ustanovením § 63 ZEK.

4.5. Poruší-li Klient jako právnická osoba smluvní závazek minimální doby užívání, má Poskytovatel nárok na vyúčtování doplatku ve výši 100 % součtu měsíčních plateb zbývajících do konce sjednané doby trvání předplaceného období nebo závazku.

4.6. Změnu služby lze provést jen k 1. dni následujícího měsíce na základě písemné žádosti Klienta a jen za předpokladu, že má Klient odpovídající typ TZ a síť Poskytovatele tuto změnu umožňuje.

4.7. V případě, že je Klient s úhradou za služby v prodlení, Poskytovatel mu zašle upozornění v elektronické podobě (e-mail, SMS) a je oprávněn omezit či pozastavit poskytování služby do data přijetí dlužné částky Poskytovatelem. Pozastavením služeb není dotčena povinnost Klienta hradit služby do doby ukončení smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku služeb za každou zasloupenou upozornění. V případě opakovaného prodlení úhrad ze strany Klienta má Poskytovatel právo vyžadovat roční úhradu služeb předem.

4.8. Pokud Klient neuhradí služby po dobu 1-3 měsíců a má pozastavené služby, pro jejich spuštění je nutné uhradit dlužnou částku a 1 měsíc služeb dopředu, nebo roční platbu. V případě, že Klient neuhradí služby po dobu 4-6 měsíců a má pozastavené služby, pro jejich spuštění musí uhradit dlužnou částku, aktivací poplatek dle platného Ceníku služeb a 1 měsíc služeb dopředu, nebo roční platbu. V případě, že Klient neuhradil služby za období delší než 6 měsíců a chce je znovu aktivovat, uhradí služby za 6 měsíců od doby neuhrazení, aktivací poplatek a První měsíc služby Internet dle aktuálního Ceníku služeb.

4.9. Služba Kompletní pojištění TZ je výhradně kontinuální a nelze ji střídavě přerušovat a obnovovat. Službu pojištění lze sjednat pouze k TZ, které dodal Poskytovatel a týká se výhradně služby Internet. Pojištění nelze uplatnit na mechanické poškození zaviněné klientem.

## 5. Trvání Smlouvy, omezení nebo přerušení služby

5.1. Trvání Smlouvy a minimální dobu užívání definuje Smlouva a Technická specifikace každé jednotlivé služby.

5.2. Smluvní vztah lze ukončit odstoupením jedné ze smluvních stran bez udání důvodů s výpovědní lhůtou 30 dnů, která počíná běžet od následujícího dne po datu doručení výpovědi druhé smluvní straně. Dále pak uplynutím dohodnuté smluvní doby, úmrtím fyzické osoby, zánikem právnické osoby nebo dohodou.

5.3. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno Klientem prostřednictvím formuláře Žádost o ukončení smlouvy, který je dostupný v listinné podobě na provozovně a v elektronické formě na [www.stranekch Poskytovatele](http://www.stranekch Poskytovatele). Klient jej doručí Poskytovateli dle Formy komunikace stanovené těmito VOP.

5.4. Poskytovatel má právo omezit nebo okamžitě ukončit službu a odstoupit od všech smluvních závazků, pokud Klient porušuje VOP. Klient má povinnost uhradit veškeré vzniklé administrativní a technické náklady s tím prokazatelně spojené.

5.5. Poskytovatel má právo omezit nebo zcela pozastavit poskytování všech služeb Klientovi v případě, že jakákoli platba za jakoukoli, i jednotlivou, službu je ze strany Klienta v prodlení.

5.6. Došlo-li k pozastavení služeb na žádost Klienta nebo z důvodu porušení VOP ze strany Klienta, bude Poskytovatel za obnovení služeb účtovat Klientovi aktivací poplatek dle aktuálního platného Ceníku služeb.

## 6. Práva a povinnosti Poskytovatele

6.1. Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Klient šíří v rozporu s VOP, obecně závaznými právními předpisy ČR a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami.

6.2. Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických prostředků, prostřednictvím kterých je služba provozována. Doba a délku provádění údržby stanoví Poskytovatel dle svých potřeb a Klientovi ji oznámí vždy předem elektronickou formou prostřednictvím SMS zprávy nebo e-mailu. Neposkytování služby po dobu provádění takovéto údržby není poruchou a nelze na ni uplatnit reklamaci.

6.3. Poskytovatel je oprávněn provést nezbytná opatření pro zajištění bezpečnosti a integrity své sítě, která mohou mít vliv na kvalitu a technické specifikace poskytované služby Klientovi. O těchto opatřeních je Poskytovatel povinen nejpozději do 48 hodin od provedení informovat Klienta a nejpozději do 30 dnů sjednat nápravu. Na důsledky takovýchto opatření nelze uplatnit reklamaci.

6.4. Poskytovatel má povinnost Klientovi oznámit změny týkající se Ceníku služeb, VOP a navazujících smluvních dokumentů nejpozději jeden měsíc před jejich účinností a současně musí Klienta poučit o jeho právu na odstoupení od Smlouvy nejpozději desátý den před dnem účinnosti změny. Změny jsou oznamovány na internetových stránkách Poskytovatele a v Zákaznické zóně. Klient je o těchto změnách vyrozuměn elektronickou formou (e-mailem, SMS zprávou).

6.5. Uzavírá-li se nebo mění Smlouva za použití prostředku komunikace na dálku nebo je-li Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé pro podnikání, je Poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace dle ustanovení § 63 ZEK písemně, a to v elektronické nebo listinné formě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od smlouvy nebo její změny začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.

# Všeobecné obchodní podmínky pro připojení k internetové síti WLANET

6.6. Poskytovatel garantuje Klientovi úroveň kvality poskytovaných služeb – Základní SLA, které specifikuje Smlouva. Klient si může individuálně sjednat s Poskytovatelem Rozšířenou úroveň SLA, jejíž podmínky budou upraveny v příloze Smlouvy.

## 7. Práva a povinnosti Klienta

- 7.1. Klient nesmí využívat službu k obtěžování třetích stran rozesíláním nevyžádaných dat (např. Spam).
- 7.2. Klient není oprávněn měnit zapojení, umístění, nastavení a prostorové uspořádání TZ včetně propojovací kabeláže. Poskytovatel má výhradní přístupová práva k nastavení TZ. V případě, že toto Klient poruší nebo znemožní Poskytovateli kontrolu TZ, má Poskytovatel právo okamžitě přerušit nebo ukončit poskytování služeb.
- 7.3. V případě, že Klient žádá o přidělení veřejné IPv4 adresy, je tuto žádost povinen doložit souhlasem o zveřejnění jeho osobních údajů v centrálním registru RIR společnosti RIPE NCC. Tento souhlas bude proveden v elektronické podobě prostřednictvím internetové stránky Poskytovatele.
- 7.4. Klient je povinen neprodleně oznámit veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů Poskytovateli nejpozději do 30 dnů po změně.
- 7.5. Služba je poskytována jako koncová, Klient ji nesmí dále prodávat nebo i bezplatně poskytovat třetím stranám. Klient nese odpovědnost za škodu vzniklou Poskytovateli v důsledku neoprávněného užívání služby třetími stranami. V případě porušení je Klient povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč s DPH za každé jednotlivé porušení, tím není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu vzniklé škody.
- 7.6. Klient je povinen Poskytovateli zajistit součinnost při zřízení, změně, ukončení, dohledu a servisu služby. Pokud Klient zjistí poruchu jakéhokoli charakteru týkající se poskytovaných služeb, je povinen neprodleně informovat Poskytovatele o této poruše, a to i v případě, že porucha nemá přímý vliv na jeho službu či TZ.
- 7.7. Klient smí při užívání služby používat pouze TZ, která nenarušují provoz služby, jsou schválena Poskytovatelem a nejsou v rozporu s VO-R/12/09.2010-12 a VO-R/14/12.2012-17. Pokud si Klient sám instaluje a užívá jiné TZ než to, které je oficiálně Poskytovatelem schváleno, pak Poskytovatel neručí za aktuální či budoucí kompatibilitu tohoto TZ a nelze uplatnit jakoukoli reklamaci na službu. Pokud si Klient sám nainstaluje TZ, které je oficiálně schváleno nebo k němu Poskytovatel vydal písemnou výjimku, je Klient povinen toto ohlásit Poskytovateli a umožnit mu vzdálený přístup a kontrolu tohoto TZ. V případě, že vznikne důvodné podezření, že instalované TZ narušuje provoz sítě, případně že porušuje VO-R/12/09.2010-12 nebo VO-R/14/12.2012-17, musí Klient neprodleně provést nápravu na své vlastní náklady.
- 7.8. Klient na své náklady kontinuálně zajistí stejné provozní podmínky pro TZ, jako byly v den instalace služby. Jedná se hlavně o zajištění přímé nepřetržité viditelnosti na vysílač Poskytovatele. Poskytovatel neručí za případné budoucí překážky jak přirozené (přírodní – růst vegetace) tak i umělé (stavby), které by narušily kvalitu nebo dostupnost poskytovaných služeb.

## 8. Reklamacce, poruchy, spory

- 8.1. Reklamacce ceny vyúčtování nebo poskytované služby musí být podána Poskytovateli dle Formy komunikace neodkladně, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování nebo poskytnutí vadné služby, jinak právo na reklamaci zaniká. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti Klienta uhradit vyúčtovanou cenu. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení písemné reklamacce.
- 8.2. V případě poruchy služby – 100 % výpadek služby (za Poruchu se nepovažuje přerušení dodávek energie ze strany dodavatele energetických služeb) a tato porucha od nahlášení Poskytovateli trvá nepřetržitě více než 12h, má Klient právo na adekvátní poměrnou slevu z ceny služby za dané Fakturační období. Pokud je porucha odstraněna do 12h od nahlášení, nepovažuje se tento přechodný stav za porušení práv Klienta.
- 8.3. Pokud Poskytovatel v rámci reklamacce či hlášení o poruše zjistí, že závada je na straně Klienta, je Poskytovatel oprávněn účtovat Klientovi práci, spotřebovaný materiál, případně jiné odůvodněné náklady, které byly použity ke zjištění tohoto stavu, dle aktuálního Ceníku služeb.
- 8.4. Záruka na TZ dodané Poskytovatelem je 24 měsíců a nevztahuje se na softwarové nastavení TZ. Klient si může sjednat s Poskytovatelem rozšíření této záruky prostřednictvím Komplexního pojištění. Výhody plynoucí z Komplexního pojištění lze uplatnit pouze v případě, že Klient má uhrazené veškeré závazky vůči Poskytovateli.
- 8.5. Pokud mezi Poskytovatelem a Klientem dojde ke spotřebitelskému sporu, má Klient právo podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele na jeho mimosoudní řešení. Spory týkající se vyúčtování služeb elektronických komunikací řeší ČTÚ ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Ostatní spotřebitelské spory řeší Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
- 8.6. Na základě VO-S/1/08.2020-9 Poskytovatel oznamuje přesné technické parametry poskytovaných služeb. Tyto parametry jsou uvedeny v dokumentu „Parametry tarifů služby internet“, který je veřejně dostupný na [www.wlanet.cz](http://www.wlanet.cz) stránkách poskytovatele a určuje podmínky, kdy je Klient oprávněn reklamovat kvalitu služby.

## 9. Ochrana osobních dat a informací

- 9.1. V případě, že má Klient neuhrazené služby a nereaguje ani na 3. upomínku Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn předat veškeré závazky Klienta společnosti, která pro něj vymáhá pohledávky.
- 9.2. Klient je povinen mít instalován aktualizovaný antivirový SW a firewall, který bude chránit všechna jeho zařízení připojená k internetu a zajistí mu nerušené užívání

služby. Poskytovatel nenese jakoukoli odpovědnost za data, která jsou ve správě a vlastnictví Klienta. Klient je povinen si tato data chránit proti napadení a zcizení pomocí vlastního vhodného SW a HW vybavení.

## 10. Nájem a výpůjčka TZ potřebného k užívání služby

- 10.1. Na základě § 2201 - § 2331 NOZ může základní TZ potřebné k užívání služby Poskytovatel (Pronajímatel) poskytnout Klientovi (Nájemce) formou nájmu. Veškerá další práva a povinnosti týkající se nájmu řeší dodatek „Nájem telekomunikačního zařízení“ uzavřený mezi Poskytovatelem a Klientem.
- 10.2. Na základě § 2193 - § 2200 NOZ může základní TZ potřebné k užívání služby Poskytovatel (Půjčitel) poskytnout Klientovi (Vypůjčitel) formou výpůjčky. Veškerá další práva a povinnosti týkající se výpůjčky řeší dodatek „Výpůjčka telekomunikačního zařízení“ uzavřený mezi Poskytovatelem a Klientem.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1. Klient bere na vědomí, že poskytovatel není autorem internetového obsahu, a tudíž nenese odpovědnost za obsah, aktuálnost, pravdivost a zákonnost jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet.
- 11.2. Poskytovatel nezaručuje 100 % dostupnost k informacím v celosvětové síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Poskytovatel neodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Klientovi či třetí straně v souvislosti s využíváním internetových služeb, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.
- 11.3. V případě neposkytnutí služby dle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost odstranit Poruchu a v případě uznané reklamacce poskytnout Klientovi vyrovnání dle těchto VOP.
- 11.4. V případě uznané reklamacce Poskytovatel poskytne Klientovi náhradu v neutrální podobě, jako službu ve výši příslušné přiznané částky. Pouze pokud bude náhrada škody poskytnuta po ukončení Smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v Kč.
- 11.5. Poskytovatel nezodpovídá za nesplnění svého závazku, jestliže prokáže, že nesplnění bylo způsobeno překážkou, která nezávisela na jeho vůli a tuto překážku nebylo možno předvídat nebo s ní počítat a nebylo možné její důsledky odvrátit nebo překonat (vyšší moc).

## 12. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 12.1. Poskytovatel zasílá Klientovi veškerá oznámení a informace pouze v elektronické formě E-mailem, SMS, formou zveřejnění na Internetových stránkách Poskytovatele nebo v přímo v Zákaznické zóně Klienta.
- 12.2. Komunikace, týkající se Smlouvy a plnění předmětu Smlouvy, která má vliv na posuzování způsobu a rozsahu plnění Smlouvy, musí být vedena v listinné nebo elektronické formě. V případě elektronické formy, e-mailu, musí být následně potvrzena písemnou formou nebo elektronickým podpisem (SMS autorizací), pokud to dotčená strana požaduje. Jednostranné úkony smluvních stran, při kterých nebyla dodržena forma, jsou pro druhou stranu nezávazné.
- 12.3. Práva a povinnosti smluvních stran sjednaná ve Smlouvě a ostatních smluvních dokumentech (Technická specifikace, Předávací protokol, Ceník služeb), které jsou podepsány oběma stranami, mají přednost před ustanoveními v těchto VOP.

## 13. Ochrana osobních údajů

- 13.1. Dle nařízení EU č. 2016/679/EU ze dne 27. 4. 2016 o ochraně osobních údajů (GDPR) je Poskytovatel ve vztahu ke Klientovi Správcem, a tudíž zpracovává Klientovy osobní údaje a pro toto zpracování stanovuje účel a prostředky.

Správce plní informační povinnost zveřejněním Zásad zpracování osobních údajů na internetových stránkách Poskytovatele [www.wlanet.cz](http://www.wlanet.cz)

Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti od 1.1.2021