

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI (VOP)

poskytování služby elektronických komunikací

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací dále jen „VOP“ tvoří obecný právní rámec, dle kterého poskytuje společnost WIC-NET, s.r.o., dále jen „Poskytovatel“, Uživatelům služby elektronických komunikací.

2. Definice

- 2.1 Pro účely VOP mají následující výrazy a fráze níže uvedený význam, pokud není v kontextu použito jinak:
- 2.1.1 **Poskytovatel** je společnost WIC-NET, s.r.o. se sídlem Jaselská 225, Kolín 280 02, IČ: 284 27 157, zapsaná v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 140707, e-mail: info@wic-net.cz, telefon: 321 321 321; internetová adresa (dále jen „webové stránky“): www.wic-net.cz;
- 2.1.2 **Uživatel** je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována Služba;
- 2.1.3 **Služba** – služba elektronických komunikací přístup k síti internet poskytovaná Poskytovatelem Uživateli na základě Smlouvy nebo ústní dohody obou stran;
- 2.1.4 **Smlouva** – písemná smlouva uzavřená mezi Poskytovatelem a Uživatelem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací;
- 2.1.5 **Ceník** – ceníky Tarifů, Služeb a dalších doplňkových služeb; Ceníky vede a spravuje Poskytovatel a jsou zveřejňovány na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>;
- 2.1.6 **Cena** – cena za Služby; finanční částka, kterou je Uživatel povinen platit Poskytovateli za produkty a Služby;
- 2.1.7 **Platba na 6 měsíců předem** – platba na prvních 6 měsíců užívání dané / objednané Služby, následné platby probíhají v měsíčních intervalech;
- 2.1.8 **Tarif** – Služba, případně více Služeb včetně doplňkových služeb;
- 2.1.9 **Reklamáce** – právní úkon Uživatele, při kterém uplatňuje své nároky z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb;
- 2.1.10 **Shrnutí smlouvy** – dokument obsahující konkrétní nastavení a popis Služby včetně rychlosti, ceny, informace o době trvání, obnovení a ukončení Služby;
- 2.1.11 **ČTÚ** – Český telekomunikační úřad, internetové stránky <https://www.ctu.cz>;
- 2.1.12 **ČOI** – Česká obchodní inspekce, internetové stránky <https://www.coi.cz>;
- 2.1.13 **ZEK** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů;
- 2.1.14 **NOZ** – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
- 2.1.15 **Služby třetích stran** – služby, které nejsou poskytovány Poskytovatelem, ale jsou poskytovány dalším subjektem a Poskytovatel dané služby zprostředkovává na základě uděleného oprávnění nebo licence.

3. Služby

- 3.1 Služby jsou poskytovány nepřetržitě v souladu se zákonnými ustanoveními, výjimkou je doba nezbytně nutná pro údržbu technických a softwarových prostředků, další výjimkou jsou výpadky způsobené třetími stranami, pokud VOP nestanoví dále jinak.
- 3.2 **Služba přístup k síti Internet:**
- 3.2.1 Poskytovatel bude na základě Smlouvy poskytovat Uživateli Službu přístup k síti Internet;
- 3.2.2 Uživatel bere na vědomí, že k tomu, aby mohl užívat Službu poskytovanou Poskytovatelem, musí mít vlastní nebo pronajaté technické zařízení, které je pro danou službu nezbytné. Součástí Služby může dle dohody být též prodej technického zařízení.
- 3.3 **Služba IP telefon:**
- 3.3.1 veřejně dostupná Služba elektronických komunikací a Služby s ní spojené;
- 3.3.2 informace o Službě IP telefon (VoIP) jsou dostupné zejména ve Smlouvě a na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/telefon/>.
- 3.4 **Služba IP televize:**
- 3.4.1 služba umožňující sledování televizního vysílání prostřednictvím internetového připojení;
- 3.4.2 informace o Službě IP televize (IPTV) jsou dostupné zejména ve Smlouvě a na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/televize/>.
- 3.5 Předmět a obsah dalších doplňkových služeb stanoví Ceník nebo Smlouva.
- 3.6 Uživatel bere na vědomí, že při využívání více Služeb, respektive Služeb třetích stran současně může dojít k vzájemnému negativnímu ovlivňování těchto různých služeb a případné zhoršení kvality poskytovaných Služeb není v takovém případě porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 3.7 Aktuální rozsah poskytovaných Služeb a doplňkových služeb včetně jejich popisu a dalších informací je k dispozici na webových stránkách www.wic-net.cz, případně na telefonním čísle 321 321 321 Poskytovatele.

4. Práva a povinnosti Uživatele

- 4.1 Uživatel je oprávněn obracet se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele a uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované Ceně. Podmínky pro uplatnění reklamace jsou blíže specifikovány v bodě 9 těchto VOP.
- 4.2 Uživatel se zavazuje řádně a včas platit dohodnutou Cenu za sjednané Služby.
- 4.3 Uživatel se zavazuje nevyužívat Službu k nezákonným činnostem nebo činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy.
- 4.4 Uživatel se zavazuje oznámit Poskytovateli potřebu nutných oprav, které jsou nutné odstranit pro řádné využívání Služby, zejména na pronajatých nebo zapůjčených zařízeních.
- 4.5 Uživatel je povinen chránit své přístupové údaje (uživatelská jména a hesla) k systému Poskytovatele před zneužitím třetími osobami.
- 4.6 Uživatel není oprávněn poskytovat Službu třetím osobám bez příslušných oprávnění a písemného souhlasu Poskytovatele.
- 4.7 Uživatel se zavazuje, že bude Službu využívat jen v rámci platných zákonů, že ji nebude využívat k zasílání nevyžádané reklamy, nebude systém zatěžovat nefunkčními aplikacemi a podnikat kroky směřující proti funkci a bezpečnosti systému Poskytovatele.
- 4.8 Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k službám Poskytovatele způsobeného zejména zneužitím konfiguračních údajů služby.
- 4.9 Uživatel je povinen seznámit se se zásadami obsluhy síťových služeb a informačních systémů, jejichž znalost je nezbytná k užívání služby.

- 4.10 Uživatel souhlasí s tím, že Poskytovatel shromažďuje o Uživateli údaje vyplněné Uživatelem ve Smlouvě a v příložené „Specifikaci služby“ dané Smlouvy a údaje o využití služeb Uživatelem. Uživatel souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával uvedené údaje pro sledování a vyhodnocování technického fungování svého systému i za účelem nabízení obchodu nebo služeb Uživateli. Uživatel se zavazuje oznamovat změnu svých osobních údajů, nejpozději do 2 týdnů od změny.
- 4.11 Uživatel se zavazuje umožnit Poskytovateli, v případě závažných poruch, přístup k technickým zařízením.
- 4.12 Uživatel nese plnou zodpovědnost za škody způsobené neodborným zásahem do zařízení. Uživatel se zavazuje zabezpečit zařízení Poskytovatele, pokud je součástí Služby, umístěné v objektu, kde bude Služba (přípojka) ukončena, proti odcizení, zničení a poškození. Uživatel se zavazuje, že zařízení v majetku Poskytovatele nebude bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele kamkoliv přemísťovat, ani s ním jiným způsobem manipulovat. Po ukončení Služby je Uživatel povinen poskytnout Poskytovateli bezodkladně možnost zařízení odstranit. Přesné vymezení zařízení je uvedeno ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy.
- 4.13 Uživatel se zavazuje, že hromosvodová instalace v místě poskytování služby má platnou revizi a odpovídá platným normám. V případě, že se toto prohlášení ukáže nepravdivým veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel.
- 4.14 Uživatel se zavazuje používat takový počítačový systém a softwarové vybavení, které umožní správné používání Služby a bude v souladu s platnými právními předpisy. V případě, že se toto prohlášení ukáže nepravdivým, veškeré důsledky s tím spojené nese Uživatel.
- 4.15 Uživatel, pokud o to požádá, má nárok na bezplatné ponechání telefonního čísla. Bližší informace o přenesení telefonních čísel jsou k dispozici v samostatném dokumentu „Podmínky přenositelnosti čísel a informace o paušálních náhradách“ umístěném na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>.
- 4.16 Uživatel dále prohlašuje, že s uzavřením Smlouvy a přijetím jejích podmínek souhlasí, je to projev jeho svobodné vůle a byl seznámen s platným Ceníkem služeb a VOP, které jsou dostupné na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>, a Ceny za tyto Služby akceptuje.
- 4.17 Uživatel je povinen průběžně sledovat aktualizace VOP a Ceníku služeb a seznámit se bez zbytečného odkladu se změnami poté, co mu budou oznámeny.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli Službu dle sjednaných podmínek.
- 5.2 Poskytovatel je povinen udržovat funkčnost sjednaného připojení, které je předmětem Smlouvy a je uvedeno ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy. Kontakt pro hlášení případných poruch a problémů: 321 321 321, e-mail: info@wic-net.cz.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje v případě poruchy na přenosové síti Poskytovatele neprodleně tuto poruchu odstranit, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od zjištění závady.
- 5.4 Poskytovatel nezodpovídá za obsah informací přenášených v rámci služeb, ani za případné porušení práv třetích osob informacemi přenášenými v rámci služeb.
- 5.5 Poskytovatel nezodpovídá za porušení vlastnických práv Uživatelem k ochranným známkám a porušení zákona užíváním názvů nebo jmen adresáře Uživatele, které jsou obchodními jmény a registrovanými ochrannými známkami.
- 5.6 Poskytovatel nezodpovídá za jakoukoli škodu způsobenou Uživateli či třetí straně v souvislosti s využitím služeb a sítě Internet, dále za škody způsobené přerušením provozu či ztrátou dat při jejich přenosu.
- 5.7 Poskytovatel nezodpovídá Uživateli za funkčnost aplikací a zařízení, které nejsou předmětem Služby přístup k síti Internet, respektive internetové konektivity a nejsou výslovně uvedeny ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy. Předmětem Smlouvy není ani správa a údržba sítě LAN u Uživatele, správa mail a internet serverů Uživatele, firewall Uživatele určených pro přístup do sítě internet, pokud nejsou výslovně uvedeny ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy.

- 5.8 Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace o osobních údajích Uživatelé, ani je neposkytne třetí osobě.
- 5.9 Poskytovatel poskytuje vedle Služeb i servisní služby, které s poskytováním Služeb souvisí. V případě vyžádání servisního zásahu na provozu hardware a software, který není předmětem internetové konektivity, je poskytovatel oprávněn účtovat servisní poplatek dle aktuálního Ceníku, který je k dispozici na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>.
- 5.10 Poskytovatel předá Uživateli přístupová jména a hesla pro WiFi síť v případě, že byla instalována.
- 5.11 Poskytovatel je oprávněn provést změnu přístupových kódů (přístupová jména a hesla) z naléhavých technických důvodů, pokud je toto opatření nutné k zajištění řádného poskytování Služeb, a to i bez souhlasu Uživatelé. Poskytovatel je povinen takto změněné přístupové kódy oznámit Uživateli bez zbytečného odkladu.
- 5.12 V případě nutnosti údržby, příp. opravy sítě elektronických komunikací, krizových situací ve smyslu ZEK (zákon o elektronických komunikacích) a ostatních technických či provozních důvodů je Poskytovatel oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu. Jsou to především tyto případy:
- 5.12.1 nutné údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací. V takovém případě zveřejní plánované omezení Služby na webových stránkách Poskytovatelé;
 - 5.12.2 při zneužití Služby třetí stranou nebo Uživatelé, a to na dobu nezbytně nutnou;
 - 5.12.3 při neuhrazení faktury v termínu splatnosti, a následném nereagování na upomínky, je stanoven poplatek 200 Kč za odblokování internetového připojení.
- 5.13 Poskytovatel je oprávněn změnit IP adresy přidělené Uživateli, jestliže to vyžaduje směrování sítě.
- 5.14 Poskytovatel je oprávněn, pokud je nutné k řádnému plnění Smlouvy, změnit technické řešení Služby sjednané ve Smlouvě.
- 5.15 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit nebo doplňovat tyto VOP a Ceník, je však povinen tyto změny oznamovat Uživateli s předstihem, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Platné VOP i Ceník budou zveřejněny na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>.
- 5.16 Charakteristiky poskytovaných služeb ve smyslu platného všeobecného oprávnění jsou k dispozici na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/internet-pro-domacnosti/> a ve „Specifikaci služby“ ve Smlouvě.

6. Vznik a ukončení smlouvy

- 6.1 Smlouva je mezi Poskytovatelem a Uživatelé uzavřena písemně a je sepsána ve dvou vyhotoveních. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 6.2 VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Uživateli jsou poskytnuty v textové podobě, a to buď vtištěné nebo v elektronické podobě.
- 6.3 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou s dobou trvání uvedenou ve Smlouvě.
- 6.4 Smlouvy uzavřené na dobu určitou, a také Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou, lze ukončit písemnou výpovědí. Délka výpovědní doby je uvedena ve Smlouvě. V případě, že výpovědní doba není ve Smlouvě přímo uvedena, činí výpovědní doba 30 dní. Výpovědní doba počíná běžet dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Platba za Služby ve výpovědní době není dotčena.
- 6.5 V případě předčasného ukončení závazku ze Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo na dobu neurčitou si Poskytovatel vyhrazuje právo na úhradu nákladů spojených s výhodou závazku, tj. doprava, poplatek za instalaci, pronájem zařízení, aktivaci hlasové služby, které byly Uživateli poskytnuty za zvýhodněných podmínek uvedených ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy. Platba za Služby ve výpovědní době není dotčena.

- 6.6 V případě, že je Uživatel fyzickou podnikající osobou, tak při předčasném ukončení závazku ze Smlouvy uzavřené na dobu určitou nebo na dobu neurčitou do 3 měsíců od jejího uzavření, je takový Uživatel povinen uhradit Poskytovateli částku maximálně ve výši jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy nebo jedné dvacetiny součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání závazku ze Smlouvy nebo jedné dvacetiny součtu měsíčních paušálů nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby trvání závazku ze Smlouvy v případě Smlouvy uzavřené na dobu neurčitou. Výše úhrady dle výše uvedeného se počítá z částky placené v průběhu trvání závazku ze Smlouvy. Dále si Poskytovatel vyhrazuje právo na úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo takovému Uživateli poskytnuto za zvýhodněných podmínek uvedených ve „Specifikaci služby“ dané Smlouvy. Platba za Služby ve výpovědní době není dotčena.
- 6.7 Uživatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení Smlouvy Poskytovatelem v den doručení odstoupení Poskytovateli. Pokud by podmínky byly splněny pouze pro některou ze Služeb, pak lze odstoupit pouze od poskytování této jedné Služby. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje:
- 6.7.1 nedostupnost všech Služeb nepřetržitě více než 5 po sobě jdoucích dní od okamžiku, kdy Uživatel informoval Poskytovatele o nedostupnosti Služby popsané v bodě 9.1 VOP, pokud toto není způsobeno vyšší mocí nebo suspendací či pozastavením (z důvodu neuhrazení faktur/y), přerušením nebo údržbou či opravou sítě Poskytovatele v souladu s VOP.
- 6.8 Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, respektive všech smluv uzavřených s Uživatелеm z následujících důvodů:
- 6.8.1 v případě, že Uživatel soustavně opožděně platí či soustavně neplatí za Služby, po předchozím upozornění Poskytovatele;
- 6.8.2 při důvodném podezření, že Uživatel zneužívá síť elektronických komunikací nebo podporuje či se zapojuje do nelegální činnosti;
- 6.8.3 Uživatel je v prodlení s úhradou jakéhokoli dalšího svého peněžitého závazku déle než 30 dnů;
- 6.8.4 Uživatel závažným způsobem poruší Smlouvu nebo VOP;
- 6.8.5 Uživatel vstoupí do likvidace, na Uživatele byl podán insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Uživatele, byl nařízen výkon rozhodnutí či exekuce prodejem podniku Uživatele, byla uvalena nucená správa;
- 6.8.6 technické nebo jiné vnější důvody (například Poskytovatel pozbyde oprávnění užívat nemovitost, v níž má umístěnu technologii, jejímž prostřednictvím Služby Uživateli poskytuje či Poskytovatel pozbyde potřebné oprávnění k poskytování Služeb) znemožní poskytování Služeb.

7. Ceny a platební podmínky

- 7.1 Cena za Služby:
- 7.1.1 cena za zřízení Služby (poplatek za instalaci / aktivaci služby);
- 7.1.1.1 Poskytovatel může nabízet Služby, u kterých se instalační / aktivační poplatek uplatní;
- 7.1.1.2 Poskytovatel může nabízet také Služby, u kterých se instalační / aktivační poplatek neuplatní;
- 7.1.2 pravidelné platby; platby za užívání Služby, které se platí v pravidelných intervalech; konkrétní platební podmínky jsou uvedeny ve Smlouvě;
- 7.1.3 ostatní platby související s poskytováním Služeb (např. platba za veřejnou IP adresu, za servisní služby apod.).

- 7.2 Ceny za Služby jsou uvedeny ve Smlouvě.
- 7.2.1 Ceny z Ceníku se uplatní v případě, že se smluvní strany nedohodnou jinak. Cenové ujednání ve Smlouvě má přednost. Poskytovatel je oprávněn platný Ceník kdykoliv měnit. Je však tuto informaci povinen Uživateli oznámit alespoň 1 měsíc předem.
- 7.3 Ceny, Tarify, související doplňkové služby jsou uvedeny v Ceníku, na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>, popřípadě ve Smlouvě.
- 7.3.1 V případě, že jsou Ceny některých Služeb obsaženy přímo ve Smlouvě, pak má přednost cenové ujednání ve Smlouvě před Ceníkem. Cenové ujednání ve Smlouvě se vztahuje pouze na konkrétně uvedené Ceny, pro ostatní se použije platný Ceník.
- 7.4 Platba na 6 měsíců předem je platba na prvních 6 měsíců užívání dané Služby, následné platby probíhají v měsíčních intervalech:
- 7.4.1 v případě závazku doby trvání Smlouvy v délce 24 měsíců probíhá platba dále měsíčně po dobu zbývajících 18 měsíců;
- 7.4.2 v případě závazku doby trvání Smlouvy v délce 12 měsíců probíhá platba dále měsíčně po dobu zbývajících 6 měsíců.
- 7.5 Uživatel se zavazuje zaplatit za poskytování Služeb sjednanou Cenu, která je uvedena ve Smlouvě. V případě, že není Cena ve Smlouvě specifikována, použije se Cena dle aktuálního Ceníku Poskytovatele.
- 7.6 Ceny za Služby se začínají účtovat od okamžiku zprovoznění Služby ze strany Poskytovatele. Pokud dojde ke zřízení Služby v průběhu měsíce, je Uživateli účtována poměrná část Ceny za tu část měsíce, po kterou Službu užíval. Jednorázová cena za zřízení (instalaci) nebo změnu parametrů Služby je Uživateli účtována dnem aktivace Služby. Dnem aktivace Služby se rozumí den, který je uveden v předávacím protokolu jako datum předání do provozu.
- 7.7 Veškerá peněžitá plnění předpokládána Smlouvou, VOP nebo Ceníkem hradí Uživatel bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele pod variabilním symbolem, který je zároveň číslem Smlouvy (pokud není variabilní symbol uveden, nahrazuje jej číslo faktury bez písmen), případně v hotovosti Poskytovateli nebo pověřené osobě Poskytovatelem. Poplatek za odblokování v případě neuhrazení faktury činí 200Kč.
- 7.8 Cena za Služby je splatná vždy dle sjednaných podmínek ve Smlouvě.
- 7.9 Všechny Ceny ve Smlouvě jsou uvedeny včetně DPH, pokud není uvedeno jinak. DPH je účtováno dle platných daňových zákonů.
- 7.10 Faktura – daňový doklad bude Uživateli zasílán na uvedený email, který je Uživatel povinen kontrolovat, udržovat funkční a nahlásit jakoukoliv změnu. Pokud bude Uživatel požadovat fakturu v tištěné podobě, faktura bude zasílána jako listovní zásilka Českou poštou a k běžné fakturaci bude přičtena částka 90 Kč s DPH. Žádost o zasílání faktur v tištěné podobě je nutné zaslat předem e-mailem info@wic-net.cz nebo požádat telefonicky na telefonním čísle 321 321 321.
- 7.11 Pokud nebylo možno řádně užívat Službu závadou na straně Poskytovatele po dobu delší než 24 hodin má Uživatel nárok na přiměřenou slevu z ceny za poskytovanou Službu.
- 7.12 Pokud Uživatel nemůže řádně užívat Službu z důvodu nesprávného nastavení počítače nebo závadě na jeho technickém zařízení, nese odpovědnost za nemožné užívání Služby sám Uživatel.
- 7.13 Poskytovatel nenese odpovědnost za situaci, kdy nebude možné užívat Službu (např. z důvodu vzniku překážky přenosu signálu bezdrátové sítě od Poskytovatele k Uživateli, z důvodu vyšší moci apod.).
- 7.14 Pokud Uživatel uhradil Cenu za Službu, na jejíž úhradu Poskytovatel neměl nárok, vrátí Poskytovatel tento přeplatek Ceny Uživateli na základě jeho žádosti na jím určený bankovní účet.

8. Předání, převzetí věcí, převod vlastnictví a zapůjčení

- 8.1 V případě, že Poskytovatel předává Uživateli v souvislosti s plněním smluvního závazku některé movité věci (například zařízení), které i nadále zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele, pak je Uživatel povinen tyto věci užívat pouze k účelům, ke kterým jsou určeny, chránit je před poškozením, ztrátou, zničením či odcizením. Uživatel odpovídá za škodu na těchto věcech, a to ode dne jejich převzetí do data jejich vrácení Poskytovateli.
- 8.2 Konkrétní podmínky zapůjčení věcí určuje Smlouva. V případě, že není ve Smlouvě doba tohoto vztahu uvedena, pak trvá doba zapůjčení do konce platnosti a účinnosti Smlouvy. Cenu za zapůjčení věcí stanoví Ceník, případně Smlouva s tím, že ujednání ve Smlouvě má přednost. Předmětem zapůjčení je dočasně poskytnutá (zapůjčená) věc Uživateli, pokud při předání této věci Poskytovatel výslovně nepřevede vlastnické právo k této věci písemnou formou na Uživatele.
- 8.3 V případě ukončení Smlouvy je Uživatel povinen vrátit všechny dočasně poskytnuté (zapůjčené) věci Poskytovateli ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, a to nejpozději do konce výpovědní doby nebo ve stejné lhůtě uhradit Poskytovateli Cenu těchto věcí uvedenou ve Smlouvě, pokud není Cena uvedena, tak se jedná o požizovací Cenu takových dočasně poskytnutých věcí. Poskytovatel se zavazuje tyto věci od Uživatele převzít bez zbytečného odkladu. Veškeré pohledávky a závazky, které vyplývají ze Smlouvy, vyrovnají smluvní strany nejpozději do konce výpovědní doby.
- 8.4 Otázky odpovědnosti za škodu a náhrady škody se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem (NOZ) a zákonem o elektronických komunikacích (ZEK).
- 8.5 Za výměnu dočasně poskytnutých (zapůjčených) věcí nebo jiných movitých věcí, které jsou ve vlastnictví Poskytovatele, může být účtován technický nebo jiný poplatek stanovený v Ceníku. Tímto není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu škody.
- 8.6 V případě, že je ve Smlouvě uvedeno, že se jedná o prodej movité věci (zařízení) Uživateli, jedná se o kupní smlouvu, kdy je Poskytovatel prodávajícím a Uživatel kupujícím a závazkem Poskytovatele je prodat tuto movitou věc a závazkem Uživatele je za tuto movitou věc zaplatit sjednanou Cenu.
- 8.7 O každém předání a převzetí věcí bude pověřenými osobami Poskytovatele a Uživatele sepsán předávací protokol.

9. Reklamáce

- 9.1 V případě trvalé nebo pravidelně se opakující odchylky skutečného výkonu Služby přístupu k síti Internet, zejména pokud jde o rychlost od stanovených parametrů, je Uživatel oprávněn reklamovat rozsah / kvalitu Služby nebo výši účtované Ceny.
- 9.2 Uživatel je oprávněn uplatnit reklamaci, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu nebo ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne. Podání reklamáce nemá odkladný účinek vůči povinnosti uhradit vyúčtovanou Cenu, kterou je Uživatel povinen uhradit ve lhůtě splatnosti. ČTÚ je však oprávněn v odůvodněných případech na žádost Uživatele rozhodnout o přiznání takového odkladného účinku. Proti rozhodnutí ČTÚ není možné podat odvolání.
- 9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování Ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamáce. V případě řešení reklamáce se zahraničním poskytovatelem, je reklamáce vyřízena nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení.
- 9.4 V případě, že Uživatel nesouhlasí s vyřízením reklamáce, je oprávněn nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamáce uplatnit námitky proti vyřízení reklamáce u ČTÚ. Podání námítky nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté Služby řádně a včas v plné výši zaplatit. ČTÚ je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Uživatele rozhodnout, že podáním námítky se splnění uvedené povinnosti odkládá až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

- 9.5 Podmínky vyúčtování Ceny za Službu Uživateli po vyřízení reklamace a odpovědnost za náhradu škody v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí Služby se řídí § 64 odst. 11 a 12 zákona o elektronických komunikacích (ZEK).

10. Řešení sporů

- 10.1 Pokud dojde mezi Poskytovatelem a Uživatелеm ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Uživatel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

10.1.1 V případě sporu týkajícího se telekomunikačních služeb se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, 190 00 Praha 9, poštovní adresa P. O. Box 02, 225 02 Praha 025, email na podání návrhu spotřebitelů: spotrebitelskespory@ctu.cz; webová stránka: <http://www.ctu.cz>.

10.1.2 V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou telekomunikační službou, resp. ohledně poskytnutého zařízení, se Uživatel může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2; email na podání návrhu spotřebitelů: adr@coi.cz; webová stránka: <http://www.coi.cz/>.

11. Ochrana osobních údajů

- 11.1 Uživatel souhlasí se správou a zpracováním všech poskytnutých osobních údajů Poskytovateli za podmínek zákona č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích (ZEK). Poskytovatel informuje Uživatele o právech a povinnostech v souvislosti s ochranou osobních údajů a jejich zpracováním na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/zasady-ochrany-osobnich-udaju/>.
- 11.2 Zpracování osobních údajů probíhá automatizovaně i manuálním způsobem a podléhá fyzické i technické kontrole. Veškerá data jsou ukládána jak v písemné, tak i digitální formě a jsou zabezpečena proti zneužití způsobem přiměřeným s ohledem na povahu jednotlivých údajů.

12. Změna a platnost VOP

- 12.1 Poskytovatel má právo tyto všeobecné obchodní podmínky kdykoli měnit nebo doplňovat, je však povinen tyto změny oznamovat Uživateli s předstihem, a to nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Celý a aktualizovaný text bude zveřejněn na webových stránkách <https://www.wic-net.cz/ke-stazeni/>. Pokud Uživatel s aktualizovaným zněním všeobecných obchodních podmínek nesouhlasí, má právo kdykoli odstoupit od Smlouvy o poskytování Služby, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady. Uživatel tak ovšem musí učinit nejpozději do 30 dnů od oznámení o změnách ve VOP, pokud tak neučiní má se za to, že s podmínkami souhlasí. Uživatel má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy 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 zákona o elektronických komunikacích (ZEK).
- 12.2 Tyto všeobecné obchodní podmínky pozbývají platnosti v okamžiku nabytí platnosti nových všeobecných obchodních podmínek.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti dne: 01.07.2025