# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WIA MAX
# č. 2017-004-024

## POSKYTOVATEL

**WIA spol. s r. o.** se sídlem Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1
IČ: 26703297, DIČ: CZ26703297, zapsaná v obchodním rejstříku u MS v Praze oddíl C vložka 88450
Bankovní spojení CZK: Raiffeisenbank a.s., č. účtu: 818279001 / 5500
Bankovní spojení EUR, USD: Citfin, spořitelní družstvo, IBAN: CZ38 2060 0000 0000 0100 6172, SWIFT: CITFCZPPXXX
**Tel.: +420 225 372 055 (zákaznická linka)**, +420 246 035 411 (recepce), fax: +420 246 035 410, email: sales@wia.cz
zastoupená oprávněným zástupcem Filipem Malinou

## ÚČASTNÍK (SMLUVNÍ UŽIVATEL) - PODNIKATEL (PODNIKAJÍCÍ PRÁVNICKÁ OSOBA/PODNIKAJÍCÍ FYZICKÁ OSOBA)

| | |
|---|---|
| Obchodní firma / Jméno Příjmení: | **Hygienická stanice hlavního města Prahy se sídlem v Praze** |
| Sídlo: | Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1 |
| Kontaktní adresa (je-li odlišná od sídla): | --- |
| Adresa instalace 1: | Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1 |
| Adresa instalace 2: | Nechanského 590/1, 160 00 Praha 6 |
| Adresa instalace 3: | Štefánikova 247/17, 150 00 Praha 5 |
| Adresa instalace 4: | Měšická 646/5, 190 00 Praha 9 |
| Adresa instalace 5: | Dukelských hrdinů 347/11, 170 00 Praha 7 |
| Adresa instalace 6: | Němčická 1112/8, 142 00 Praha 4 |
| Adresa instalace 7: | Rybalkova 293/39, 101 00 Praha 10 |
| IČ: | 71009256 |
| DIČ: | --- |
| Spisová značka: | --- |
| Telefon, email: | 296 336 700, sekretariat@hygpraha.cz |
| Oprávněný zástupce: | RNDr. Jan Jarolímek, MBA; tel. 296 336 700; email: sekretariat@hygpraha.cz |
| Pověřený zástupce: | --- tel. --- email: --- |
| Kontaktní osoba: | Jaroslav Vach, tel. 296 336 723, 733 673 970, email: it@hygpraha.cz |
| Email pro zasílání dokladů: | podatelna@hygpraha.cz |

REG. Č. Hygienická stanice hlavního města Prahy
00022/2017
Související se smlouvou reg. č.

## UŽIVATEL (je-li odlišný od účastníka):

| | |
|---|---|
| Obchodní firma / Jméno Příjmení: | --- |
| Adresa instalace: | --- |
| Kontaktní osoba: | --- tel. --- email: --- |

## PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat účastníkovi službu WIA MAX (kombinaci služby Připojení k síti Internet a služby SIPY) dle níže uvedených parametrů a za podmínek popsaných ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací WIA, Provozních podmínkách poskytování připojení k síti internet a Provozních podmínkách služby SIPY (dále jen podmínky) a závazek účastníka za tyto služby platit úhradu dle této smlouvy, podmínek a ceníků. Nedílnou součástí smlouvy jsou:

- Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o. v aktuálním znění,
- Provozní podmínky poskytování připojení k síti internet v aktuálním znění,
- Provozní podmínky služby SIPY v aktuálním znění,
- Aktuální Ceník administrativních poplatků.

Úplné aktuální znění podmínek je k dispozici na www stránkách poskytovatele na adrese http://www.wia.cz v sekci dokumenty.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 50 Mbps / 50 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 3800,- Kč |

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Nechanského 590/1, 160 00 Praha 6

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 18 Mbps / 18 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 3100,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Štefánikova 247/17, 150 00 Praha 5

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 18 Mbps / 18 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 3100,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Měšická 646/5, 190 00 Praha 9

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 18 Mbps / 18 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 3100,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

Přečetla 31.5.17

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Dukelských hrdinů 347/11, 170 00 Praha 7

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 10 Mbps / 10 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 3700,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Němčická 1112/8, 142 00 Praha 4

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 10 Mbps / 10 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 2900,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY PŘIPOJENÍ K SÍTI INTERNET – lokalita Rybalkova 293/39, 101 00 Praha 10

| | | | |
|---|---|---|---|
| Kapacita připojení: | 10 Mbps / 10 Mbps | Instalační poplatek: | 0 Kč |
| Agregace: | 1:1 | Měsíční poplatek: | 2900,- Kč |

Zvláštní ujednání: lokalita bude službou IP VPN propojena s lokalitou Rytířská 404/12, 110 00 Praha 1.

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY SIPY

| | | | |
|---|---|---|---|
| Instalační poplatek: | --- | Minimální objem hovorného: | --- |
| Měsíční poplatek: | --- | Počet přidělených veřejných čísel: | --- |

## PARAMETRY A CENY SLUŽBY WIA SAFELAN

Služba WIA SafeLAN sestává ze zapůjčení firewallu Fortinet uživateli, zajištění aktualizace licencí UTM (Unified Threat Management) a nastavení parametrů dle požadavků zákazníka.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Instalační poplatek: | --- | Reakční doba technika: | --- |
| Měsíční poplatek: | --- | | |

## PLATNOST SMLOUVY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

| | | | |
|---|---|---|---|
| Smlouva uzavřena na dobu: | určitou, od 1. 6. 2017 do 31. 5. 2019 | Způsob úhrady: | Bankovním převodem |
| Minimální doba užívání služby: | --- | Výpovědní lhůta: | 2 měsíce |

Zvláštní ujednání: Součástí pravidelné měsíční ceny za přípojky je také jednorázová cena za přípojku, provozní statistiky a proaktivní dohled.

Účastník má možnost ukončení služby na pobočce Štefánikova 247/17, Praha 5 nejpozději do 31. 12. 2017 bez sankce.

Poskytovatel bere na vědomí povinnost objednatele uveřejnit tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, a vnitřním předpisem objednatele č. 11/2016 ze dne 23. května 2016, kterým se zavádí Registr smluv HSHMP a zásady upravující jejich uveřejňování. Poskytovatel bere na vědomí povinnost bjednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí, že je na základě § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla zveřejněna na oficiálních webových stránkách objednatele, a to včetně případných příloh a dodatků bez časového omezení. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy a o osobě objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smlouvy.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění (minimální objem hovorného) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění (minimální objem hovorného) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Všechny uvedené ceny jsou bez DPH. Poskytovatel a účastník sjednávají pro případ prodlení účastníka s úhradou plateb dle této smlouvy závazek účastníka uhradit poskytovateli, vedle úroku z prodlení, také smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech stejné právní síly, z nichž jedno vyhotovení obdrží poskytovatel a dvě vyhotovení obdrží účastník. Smlouva se stává řádně uzavřenou a platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva

nabývá účinnosti dnem zřízení služby.

## PROHLÁŠENÍ ÚČASTNÍKA

Podpisem této smlouvy výslovně souhlasím s tím, aby případný uživatel odlišný od účastníka, uvedený v této smlouvě, převzal od poskytovatele službu/y dle této smlouvy a případná telekomunikační zařízení dle této smlouvy.
Prohlašuji, že jsem oprávněn jednat jménem a na účet účastníka. Prohlašuji, že jsem se seznámil s Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o., Provozními podmínkami poskytování připojení k síti Internet a Provozními podmínkami služby SIPY, se kterými souhlasím, které se tímto zavazuji dodržovat, a dále s platným ceníkem služeb společnosti WIA spol. s r.o., včetně Ceníku administrativních poplatků, (vše uveřejněno na internetových stránkách poskytovatele), které tímto beru na vědomí.
V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, souhlasím se zpracováním osobních údajů společností WIA spol. s r. o., a to k účelu, po dobu, za použití prostředků a způsobů zpracování dle dokumentu: Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r. o., se kterým jsem se seznámil na internetových stránkách společnosti WIA spol. s r. o.

| | | | |
|---|---|---|---|
| Za poskytovatele | | Účastník / Oprávněný zástupce | |
| Jméno a příjmení: | Filip Malina | Jméno a příjmení: | RNDr. Jan Jarolímek, MBA |
| Místo a datum: | v Praze dne 11.5.2017 | Místo a datum: | v Praze dne |
| Podpis, razítko | | Podpis, razítko: | 25 -05- 2017 |

# PROVOZNÍ PODMÍNKY

## poskytování připojení k síti Internet platné od 1.2.2014

1 Úvodní ustanovení

1.1 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.

1.2 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby připojení k síti Internet.

2 Definice pojmů

2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.

2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.

2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.

2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetím osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýpadkové napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.

2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.

2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá

2.7 Služba: Zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet (přeprava informací uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele.

2.8 Závada: Přerušení služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.

3 Zřízení služby

3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o připojení k síti Internet nebo Smlouvu o poskytování služby WIA MAX nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.

3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.

3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:
a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
f) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.

3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.

3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.

3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

4 Změna parametrů služby

4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci

4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu.. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

5 Zrušení služby

5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejích přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních.

6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.

6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení ITU-T příslušných jednotlivým druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.

6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\%$$

kde: $T_S$ = doba trvání služby v měsíci
$T_N$ = doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.

6.5 Doba trvání služby v měsíci $T_S$ je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.

6.6 Doba nedostupnosti služby $T_N$ je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.

6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.

6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci $T_S$.

6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.

6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesíláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.

7 Provozní dohled a servis

7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.

7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.

7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.

7.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
a) identifikace účastníka a smlouvy;
b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
d) popis závady;
e) čas, kdy se závada projevila;
f) čas odeslání sdělení;
g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.

7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.

7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným $T_0$, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravidelnosti nebo přerušení provozu služby.

7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas $T_0$ nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

7.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným $T_{OPRAVY}$, kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.

7.9 Pokud účastník během 15 minut po $T_{OPRAVY}$ oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že $T_{OPRAVY}$ dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.

7.10 Období mezi okamžikem $T_0$ a $T_{OPRAVY}$ se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby $T_N$ v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.

7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.

7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.

7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.

7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
a) teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucí, zatékající ani stříkající vody ani plynných a kapalných chemikálií;
d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;

8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady přípojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.

8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.

9 Provoz zařízení poskytovatele

9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby $T_N$. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu..

9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

10 Ostatní a závěrečná ustanovení

10.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až g) zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytoval povinen informovat účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud účastník nebude nové podmínky akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.

10.2 Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.

10.3 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
a) smlouva
b) ceník
c) provozní podmínky
d) všeobecné podmínky

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.2.2014.

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

## poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1.5.2016

**1 Úvodní ustanovení**

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen *„všeobecné podmínky"* nebo také *„VP"*) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi společností WIA spol. s r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 26703297, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 88450, jako poskytovatelem a účastníkem.

**2 Smlouva**

2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen *„smlouva"*) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.

2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytížení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojení uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).

2.3 Obsah smlouvy je tvořen:

a) Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem nebo obsahem registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb; případně číslovanými dodatky, které jsou označené jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
b) Ceníky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;
c) Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen *„provozní podmínky"*);
d) Ochranou osobních údajů ve WIA spol. s r.o.;
e) Všeobecnými podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o.

Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uvedený dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

**3 Definice pojmů**

3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností WIA spol. s r.o.

3.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/y a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.

3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.

3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.

3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.

3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/y, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:

a) do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
b) po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.

3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6 VP.

3.8 Lokalita uživatele je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místností.

3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.

3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.

3.11 Minimální doba užívání služby je období, ve kterém není účastník oprávněn uzavřenou smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby. Do běhu minimální doby užívání služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba poskytována zdarma nebo poskytování služby bylo přerušeno na žádost účastníka.

**4 Povinnosti obou smluvních stran**

4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

a) změna údajů uvedených ve smlouvě;
b) kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
c) změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
d) omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
e) změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.

4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

**5 Povinnosti poskytovatele**

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 60 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.

5.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržité užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.

5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.

5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.

5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.

5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravidelnosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované službě. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

**6 Povinnosti účastníka**

6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.

6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.

6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

6.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

6.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

6.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

6.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.

6.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

**7 Práva smluvních stran**

7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst. 11.1 VP.

7.2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků.

7.3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.

7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP.

7.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.

7.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, historie hovorů, údaje o datových přenosech, atd.) starší 3 let.

**8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení**

8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.

8.2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.

8.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.

8.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.

8.5 Veškerá ustanovení čl. 8 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst. 9.7 VP.

**9 Cena a platební podmínky**

9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.

9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.

9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 14 dní.

9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.

9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.

9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce.

9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

**10 Přenositelnost telefonního čísla**

10.1 Požádá-li účastník o přenos telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele, je poskytovatel povinen, v souladu s právními předpisy, přenos zajistit.

10.2 K přenosu telefonního čísla od jiného poskytovatele je nutné poskytovateli doručit:

a) Pro přenesení pevného čísla: Účastníkem řádně vyplněný a podepsaný formulář CAF (účastnický autorizační formulář). Poskytovatel odpovídá za řádné doručení formuláře CAF opouštěnému poskytovateli, bez kterého nemůže být číslo přeneseno. Telefonní číslo bude přeneseno ve lhůtě čtyř (4) pracovních dní, případně ve lhůtě delší, byla-li ve formuláři CAF taková uvedena;

b) Pro přenesení mobilního čísla: Identifikátor ČVOP (číslo výpovědi opouštěného poskytovatele), který účastník získá od opouštěného poskytovatele.

10.3 Přenesení telefonního čísla v souladu s předchozím ustanovením lze objednat v rámci zřízení nebo změny veřejně dostupné telefonní služby. Poskytovatel a účastník se dohodnou na datu přenesení čísla, v souladu s odst. 10.2 VP. Poskytovatel má právo toto datum změnit z kapacitních a technických důvodů na nejbližší vhodný termín – v takovém případě je povinen účastníka o novém termínu předem informovat. Pro všechna čísla přenášená na základě jedné objednávky přenesení musí být zvoleno stejné datum přenesení.

10.4 Za přenesení čísla platí účastník cenu dle platného ceníku. U předplacených služeb je cena za přenesení čísla odečtena z kreditu účastníka v okamžiku zadání objednávky. Nedojde-li k přenesení čísla, úhrada ceny za přenesení čísla se nevrací, nešlo-li o důvod na straně poskytovatele.

10.5 Přenesení telefonního čísla od poskytovatele k jinému poskytovateli provádí nový poskytovatel podle svých podmínek a platných právních předpisů. Pro přenesení čísla je účastník povinen podat u poskytovatele výpověď smlouvy. V případě přenosu mobilního čísla získá účastník od poskytovatele jako doklad o platném ukončení smlouvy ČVOP, kterým se bude identifikovat u nového poskytovatele. Pokud přenesení čísla z jakéhokoli důvodu neproběhne, je na výpověď pohlíženo jako na vzatou zpět a smlouva platí v nezměněném rozsahu dále. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přenesení čísla z důvodů uvedených v platných právních předpisech (zejména čl. 5 OOP/10/10.2012-12).

10.6 Přenesením čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli. Nevyčerpaný kredit u předplacených služeb nelze převést k jinému poskytovateli a propadá poskytovateli. Po přenesení čísla může účastník využívat pouze služby nabízené novým poskytovatelem. Nastavení služeb se nepřenáší.

10.7 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7 a 18.5 VP.

10.8 Účastník může v rámci jedné objednávky přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. Není-li k přenesení uvolněno byť jediné číslo obsažené v objednávce, je celá objednávka zamítnuta.

**11 Záruky a sankce**

11.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

11.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případu dle čl. 8 VP, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě, než uvádí smlouva. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

**12 Vznik, změna a ukončení smlouvy**

12.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb, případně ve smlouvě nebo jejím dodatku.

12.2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nenastaly na straně poskytovatele, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

12.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

12.4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce dvou měsíců, není-li tato ve smlouvě stanovena jinak, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli.

12.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 3 měsíců, podle volby účastníka, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka.

12.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:
a) v délce dvou měsíců, není-li tato ve smlouvě stanovena jinak, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi účastníkovi;
b) v délce 24 hodin až 3 měsíců, podle volby poskytovatele, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
(i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y.
(ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
(iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
(iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
(v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.

Pro případ výpovědi dle odstavce 12.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.

12.7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

12.8 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

12.9 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.

## 13 Reklamace

13.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:
a) reklamaci vad poskytnuté služby;
b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby.

13.2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zaslaným poskytovateli způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne.

13.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.

13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.

13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

13.6 Reklamace zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku.

## 14 Odpovědnost za škodu

14.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.

14.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.

14.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovateli uživatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkovi poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím zúčtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího zúčtovacího období na účet účastníka.

14.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

## 15 Ostatní ustanovení

15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.

15.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

15.3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě, že je podepisováno i vyhotovení v anglickém jazyce, je rozhodné české znění.

15.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.

15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

## 16 Důvěrnost informací

16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

16.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele.

## 17 Komunikace mezi smluvními stranami

17.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:
a) písemně – doporučenou poštou, datovou schránkou, kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
b) elektronickou poštou;
c) telefonicky nebo ústně.

17.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.

17.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 225 372 055 nebo elektronickou poštou na emailové adrese noc@wia.cz.

17.4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu noc@wia.cz.

17.5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zasílání faktur za vyúčtování služeb a ostatních služeb v listinné podobě prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

17.6 Dodatky ke smlouvě, reklamace služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst. 17.1 a) VP.

17.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7 VP.

17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:
a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
b) datum odeslání sdělení;
c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.
Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.

17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 17.7 VP způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s týmž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP.
Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.

## 18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

18.1 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

18.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:
a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst. 9.8 VP.
c) Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
e) Je-li účastníkem spotřebitel, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dní. Podmínky, lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst. 18.3 VP.
f) V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
g) V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
h) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ"). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.
j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.
k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.
l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.

18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese sales@wia.cz, faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adrese: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1, nebo osobně na adrese: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.
c) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1, nebo předá poskytovateli na adrese WIA spol. s r.o., Štěpánská 61, 110 00 Praha 1 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy, zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby, případně zboží, které od poskytovatele obdržel (úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.
d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněží prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.
e) Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

18.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele, aby poskytovatel, v souladu s ustanovením § 1823 OZ, započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí, že odstoupí-li od smlouvy, uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

18.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné pětině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné pětině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby, do konce sjednané minimální doby užívání služby, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné pětině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné pětině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy, a to ode dne následujícího po dni, v němž došlo k ukončení smlouvy, do konce sjednané doby trvání smlouvy, a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

18.6 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou, tedy postupem dle odst. 12.4 VP a za použití podmínky dle odst. 18.5 VP.

## 19 Závěrečná ustanovení

19.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy vedoucí ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení smlouvy nebo některé služby před uplynutím minimální doby užívání některé služby/před uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže účastník nebude nové podmínky akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna všeobecných podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.5.2016.

# Ceník administrativních poplatků WIA
platný od 1.2.2015

Ceník administrativních poplatků se vztahuje ke všem službám WIA. Nebude-li dohodnuto jinak, budou ceny za provedení úkonů dle tohoto ceníků vyúčtovány v následujícím pravidelném vyúčtování. V případě změny sazby DPH je platná cena bez DPH.

| Položka | Cena bez DPH | Cena s DPH |
|---|---|---|
| Odeslání kopie listinného dokumentu (mimo daňové doklady) | 50 Kč | 61 Kč |

Cena za jednu stranu dokumentu A4. Položka obsahuje vyhledání dokumentu v archivu, vytvoření jeho kopie a odeslání pozemní nebo elektronickou poštou. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.

| | | |
|---|---|---|
| Odeslání faktury (daňového dokladu) nebo jeho opisu v listinné podobě prostřednictvím pošty | 30 Kč | 36,30 Kč |

Cena za jeden daňový doklad. Položka obsahuje vytištění a odeslání daňového dokladu pozemní poštou. Odeslání elektronickou poštou je zdarma. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání daňového dokladu provedeno poštou.

| | | |
|---|---|---|
| Odeslání upomínky | 70 Kč | 85 Kč |

Cena za jednu upomínku. V případě, že účastník je v prodlení déle než 2 resp. 5 dní po datu splatnosti faktury a není mu možné odeslat elektronicky 1. resp. 2. upomínku (účastník nemá nebo nepředal WIA emailovou adresu nebo doručování na sdělenou adresu není funkční), bude upomínka odeslána pozemní poštou. Odeslání upomínky elektronickou poštou je zdarma. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

| | | |
|---|---|---|
| Odeslání Poslední výzvy k úhradě emailem | 70 Kč | 85 Kč |
| Odeslání Poslední výzvy k úhradě poštou | 150 Kč | 182 Kč |

Cena za jednu výzvu. V případě, že účastník je v prodlení déle než 10 dnů po datu splatnosti, je odeslána Poslední výzva k úhradě elektronickou poštou. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání Poslední výzvy k úhradě provedeno poštou. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

| | | |
|---|---|---|
| Opakování inkasa, upozornění na nezrealizované inkaso | 30 Kč | 36,30 Kč |

Cena za jedno nezrealizované inkaso. Nebyl-li opakovaně zrealizován příkaz k inkasu z účtu účastníka a účastník je v prodlení, bude účastníkovi odesláno upozornění na nezrealizované inkaso a proveden opakovaný pokus o inkaso dlužné částky z účtu účastníka. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.

| | | |
|---|---|---|
| Změna účastníka ve smlouvě (účastníka nebo uživatele) | 150 Kč | 182 Kč |

Cena za ukončení stávající smlouvy a vytvoření nové smlouvy. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.

| | | |
|---|---|---|
| Změna ve Smlouvě o poskytování služby WIA xDSL nebo v parametrech předplacených služeb | 150 Kč | 182 Kč |

Cena za provedení změny Smlouvy o poskytování služby WIA ADSL na žádost účastníka (přemístění, změna tarifu apod.). Žádost musí být podána písemně nebo emailem a musí obsahovat všechny náležitosti dle podmínek poskytování služby. U předplacených služeb je cena stržena z kreditu účastníka, nemá-li účastník dostatečný kredit, bude změna provedena až po jeho dobití.

| | | |
|---|---|---|
| Obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení | 83 Kč | 100 Kč |

Cena za každé jednotlivé obnovení poskytování služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Tato položka se nevztahuje na předplacené služby WIA, které jsou aktivovány/pozastavovány na základě provedených plateb účastníků.

| | | |
|---|---|---|
| Poplatek za úkony spojené s vyřazením ze spamových databází | 1000 Kč | 1210 Kč |

Cena za každý jednotlivý incident zařazení serveru účastníka do databáze serverů rozesílajících nevyžádanou poštu nebo jiné obtěžování ostatních uživatelů. K tomuto poplatku mohou být účastníkovi přeúčtovány také náklady, které poskytovatel uhradil třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.

| | | |
|---|---|---|
| Poplatek za přenesení (portaci) pevného telefonního čísla nebo negeografického čísla | 999 Kč | 1209 Kč |
| Poplatek za přenesení (portaci) digitální ISDN linky | 1799 Kč | 2177 Kč |
| Poplatek za přenesení (portaci) mobilního telefonního čísla | 223 Kč | 270 Kč |

U předplacených služeb je cena za přenesení čísla odečtena z kreditu účastníka v okamžiku zadání objednávky. Nedojde-li k přenesení čísla, úhrada ceny za přenesení čísla se nevrací, nešlo-li o důvod na straně poskytovatele.