SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WIA Business
č. 2025-004-022

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: 942942042 / 5500
Bankovní spojení EUR, USD: Citfin, spořitelní družstvo, IBAN: CZ38 2060 0000 0000 0100 6172, SWIFT: CITFCZPPXXX
Tel.: +420 225 372 055 (zákaznická linka), +420 211 151 111 (recepce), fax: +420 211 151 110, email: sales@wia.cz
zastoupená oprávněným zástupcem Tomášem Vaníčkem

ÚČASTNÍK (SMLUVNÍ UŽIVATEL) – PRÁVNICKÁ OSOBA

Obchodní firma:	**ČR - 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:	Měšická 646/5, 190 00 Praha 9
Adresa instalace 4:	Dukelských hrdinů 347/11, 170 00 Praha 7
Adresa instalace 5:	Němčická 1112/8, 142 00 Praha 4
Adresa instalace 6:	Rybalkova 293/39, 101 00 Praha 10
IČ:	71009256
DIČ:	---
Spisová značka:	---
Telefon, email:	
Oprávněný zástupce:	JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M. tel. --- email: ---
Pověřený zástupce:	--- tel. --- email: ---
Kontaktní osoba:	
Email pro zasílání dokladů:	

REG. Č. | Hygienická stanice hlavního města Prahy
00017/2025
S[illegible]ející se s[illegible] 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 Business (kombinaci služby Připojení k síti Internet, služby WIA Voice, případně dalších doplňkových služeb) dle níže uvedených parametrů a za podmínek popsaných ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací WIA, Provozních podmínkách poskytování připojení k síti internet (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,
- Aktuální Ceník administrativních poplatků,
- Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r.o. v aktuálním znění.

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

== zbývající část stránky je záměrně ponechána prázdná ==

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

Kapacita připojení:	250 Mbps / 250 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	č

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická záložní linka o kapacitě 50 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Bude přiděleno 8 IP adres IPv4.

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

Kapacita připojení:	60 Mbps / 60 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	č

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická VDSL záložní linka o kapacitě 50/5 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Budou přiděleny 3 IP adresy IPv4.

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

Kapacita připojení:	100 Mbps / 100 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická LTE záložní linka o kapacitě 10 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Budou přiděleny 3 IP adresy IPv4.

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

Kapacita připojení:	100 Mbps / 100 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická LTE záložní linka o kapacitě 10 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Budou přiděleny 3 IP adresy IPv4.

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

Kapacita připojení:	60 Mbps / 60 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická VDSL záložní linka o kapacitě 50/5 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Budou přiděleny 3 IP adresy IPv4.

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

Kapacita připojení:	60 Mbps / 60 Mbps	Instalační poplatek:	
Agregace:	1:1	Měsíční poplatek:	

Zvláštní ujednání: součástí přípojky je automatická VDSL záložní linka o kapacitě 50/5 Mbps, lokalita bude službou IP VPN propojena s VPN koncentrátorem v datovém centru. Budou přiděleny 3 IP adresy IPv4.

PLATNOST SMLOUVY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smlouva uzavřena na dobu:	určitou, od 1. 9. 2025 do 31. 8. 2027	Způsob úhrady:	Bankovním převodem
Minimální doba užívání služby:	---	Výpovědní lhůta:	30 dnů

Zvláštní ujednání:
SLA služby je nastaveno s dostupností 99,9%.

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

Poskytovatel bere na vědomí povinnost účastníka uveřejnit tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o registru smluv), a ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a vnitřním předpisem účastníka č. 11/2016 ze dne 23. května 2016, Registr smluv HSHMP a zásady upravující jejich uveřejňování.

Poskytovatel bere na vědomí povinnost účastníka 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 účastníka, 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 účastníka. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smlouvy.

Splatnost faktur je 30 dní.

Přílohou smlouvy je dokument Specifikace požadované služby.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

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 dvou stejnopisech stejné právní síly, z nichž jedno vyhotovení obdrží poskytovatel a jedno vyhotovení obdrží účastník. Smlouva se stává řádně uzavřenou a platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti dnem zřízení služby.

V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

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, se kterými souhlasím a které se tímto zavazuji dodržovat, a dále s podmínkami Ochrany osobních údajů ve WIA spol. s r.o. a platným ceníkem služeb společnosti WIA spol. s r.o., včetně Ceníku administrativních poplatků, které tímto beru na vědomí.

☐ Souhlasím se zasíláním obchodních sdělení a s poskytováním marketingových informací obsahujících nabídky služeb a produktů společnosti WIA spol. s.r.o., a to v souladu s podmínkami Ochrany osobních údajů ve WIA spol. s r.o., se kterými jsem se seznámil před podpisem této smlouvy.

Za poskytovatele
Jméno a příjmení: Tomáš Vaníček
Místo a datum: v Praze dne
Podpis, razítko:

Tomáš Vaníček
Digitálně podepsal Tomáš Vaníček
Datum: 2025.07.08 15:44:03 +02'00'

Účastník / Oprávněný zástupce
Jméno a příjmení: JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.
Místo a datum: v Praze dne
Podpis, razítko:

JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.
Digitálně podepsal JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.
Datum: 2025.07.14 15:40:13 +02'00'

SPECIFIKACE POŽADOVANÉ SLUŽBY

Služba: IP, VPN

SLA: Vysoká dostupnost komunikačního systému za měsíc 99,9%

Koncové zařízení je součástí služby: Ano – Managed CPE

Konektor: RJ-45 F

Multiple IP VPN: ne

Multicast IP VPN: ne

Proaktivní dohled: ano

Back-up dedikovaná přípojka: ano s automatickým přepínáním při výpadku delším než 30 s.

Back-up alternativní přípojka: ano

Back-up sdílená přípojka: ne

QoS: ne

Remote access: ne

Možnost centrálního toku dat: VPN koncentrátor v datovém centru, VPN propojení mezi pobočkami

IPv6 VPN: ne

Veřejné IP adresy:

Lokalita	**Minimální počet použitelných veřejných IP adres**	**Minimální počet portů RJ-45 F koncového zařízení poskytovatele ***
Rytířská 404/12, Praha 1	8	10
Nechanského 590/, Praha 6	3	4
Měšická 646/5, Praha 9	3	4
Dukelských hrdinů 347/11, Praha 7	3	4
Němčická 1112/8, Praha 4	3	4
Rybalkova 293/39, Praha 10	3	4

*Počet portů vychází ze současné obsazenosti koncových zařízení.

Požadované rychlosti připojení:

Lokalita	Požadovaná kapacita symetricky min. parametr		Požadovaná technologie hlavní linky	Preferovaná technologie záložní linky
	Primární linka	Back-up	Agregace 1:1	Agregace 1:1
Rytířská 404/12, Praha 1	250 Mbps	50 Mbps	Optika	Bezdrátové v nelicencovaném pásmu
Nechanského 590/1, Praha 6	60 Mbps	10 Mbps	Bezdrátové v licencovaném pásmu nebo optika	xDSL / LTE/ bezdrátové
Měšická 646/5, Praha 9	100 Mbps	10 Mbps	Bezdrátové v licencovaném pásmu nebo optika	xDSL / LTE/ bezdrátové
Dukelských hrdinů 347/11, Praha 7	100 Mbps	10 Mbps	Bezdrátové v licencovaném pásmu nebo optika	xDSL / LTE/ bezdrátové
Němčická 1112/8, Praha 4	60 Mbps	10 Mbps	Bezdrátové v licencovaném pásmu nebo optika	xDSL / LTE/ bezdrátové
Rybalkova 293/39, Praha 10	60 Mbps	10 Mbps	Bezdrátové v licencovaném pásmu nebo optika	xDSL / LTE/ bezdrátové

Rychlost a latence:
Rychlosti v tabulce jsou minimální, tzn. přípojka musí mít kapacitu stejnou nebo větší. Latence nesmí přesáhnout 10 ms na hlavních linkách. Na záložních linkách nesmí latence přesáhnout 50 ms. Testování pomocí funkce ping musí být konzistentní bez ztrát paketů.

Dohled a hlášení poruch:
Dodavatel provozuje aktivní dohled nad konektivitou. V případě poruchy dodavatel provede zápis do systému pro evidenci požadavků a automaticky odešle informační email na kontaktní osobu objednatele. Systém evidence požadavků je dostupný oběma smluvním stranám po přihlášení do portálu dodavatele. Portál obsahuje především kompletní historii požadavků. Každý požadavek musí být unikátně identifikován a musí obsahovat stavy a k nim časová razítka (založení požadavku, zahájení servisních prací a uzavření požadavku). K záznamu časového razítka musí být připojen textový popis situace. Portál poskytuje data pro vyhodnocení SLA, např. ve formátu (ID požadavku; stav; časové razítko; popis).

Reakční doby:

Položka	**Pracovní doba 7:00-18:00 max. parametr**	**Mimo pracovní doba a svátky max. parametr**
Reakční doba	30 min.	4 hod.
Odstranění závady	4 hod.	6 hod.

Reakční doba – časový úsek od zjištění závady v dohledovém centru nebo nahlášení poruchy objednatelem, do zahájení servisních prací

Odstranění závady – ukončení oprav a uvedení přípojky do provozu

Nedodržení dostupnosti služby v daném měsíci:

Pracovní doba SLA 99,9	Sleva z měsíční ceny za přípojku
98.99 % až 95.00 %	25 %
Méně než 94.99 %	50 %

Nedodržení maximální délky výpadku 4 h:

Při délce trvání poruchy více než 24 hod činí pokuta 50 % z měsíční ceny za přípojku a započítává se v měsíci, ve kterém byla přípojka po poruše znovu uvedena do provozu. Maximální četnost poruchy je 4x za rok/přípojka.
Doba úpravy infrastruktury na vyžádání objednatele 3 pracovní dny ve složitých případech dle dohody s objednatelem.
Přerušení poskytování služeb z důvodu údržby a plánovaných prací bude prováděno mimo pracovní dobu. Objednatel musí být předem informován. Maximální počet servisních hodin je 32 za kalendářní rok.

Ochranná lhůta:

Protože zadavatel požaduje připojení pěti lokalit pomocí dedikovaného bezdrátového spojení v licencovaném pásmu a na získání licence je nutné povolení od CTU, vyhlašuje zadavatel ochrannou lhůtu do 31. 8. 2025 na získání potřebných licencí a následný upgrade datových přípojů. Před získáním patřičné licence na licencované pásmo, může poskytovatel použít technologii v nelicencovaném pásmu 10GHz a vyšším. Nevztahuje se na variantu optického připojení.

Ostatní:

Poskytovatel musí mít přímé napojení na nix.cz a je členem projektu FENIX.

Doba trvání smluvního vztahu:

Doba poskytování služby je **od 1. 9. 2025 do 31. 8. 2027**.

Marek Vitouš, DiS.

Podepsal Marek Vitouš, DiS.
DN: cn=Marek Vitouš, DiS., c=CZ, o=Hygienická stanice hlavního města Prahy se sídlem v Praze, ou=2679, email=marek.vitous@hygpraha.cz
Datum: 2025.06.17 08:20:40 +02'00'

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1.1.2025

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 nebo společností WIA Internet s.r.o., Vojtěšská 231//17, 110 00 Praha 1, IČ: 22395377, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 416009 nebo společností WIA online services s.r.o., Vojtěšská 231//17, 110 00 Praha 1, IČ: 22395253, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 416008, 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) Shrnutím smlouvy, bylo-li poskytnuto a je-li účastník spotřebitelem;
c) Ceníky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;
d) Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací (dále jen *„provozní podmínky"*);
e) Ochranou osobních údajů ve WIA;
f) Všeobecnými podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

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.

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. nebo WIA Intermet s.r.o. nebo WIA online services 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 případné dodatky nebo technické specifikace. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí v záhlaví smlouvy 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.

3.12 ZoEK je zákon č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění nebo zákon, který ho nahradí.

3.13 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:

a) přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
b) opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
c) přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.

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 jejich 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, který je mikropodnikem, malým podnikem nebo neziskovou organizací, je povinen tuto skutečnost prokazatelně doložit poskytovateli před uzavřením smlouvy, a to způsobem dle odst. 17.1 a) VP. Neučiní-li tak, považuje se toto jednání za vzdání se práv vyplývajících ze ZoEK.

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

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

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.8 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.

6.9 Účastník, který není operátorem dle ZoEK nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.

6.10 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. Poskytovatel je oprávněn jednou ročně jednostranně zvýšit ceny poskytovaných služeb o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, popř. jiným subjektem, který jej nahradí. Při stanovení výše upravené ceny poskytovaných služeb se vychází z poslední předcházející ceny. Cena poskytované služby bude upravena vždy od 01.04. příslušného roku. Poskytovatel oznámí účastníkovi zvýšení ceny poskytované služby s předcházejícím vyúčtováním.

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. Bude-li poskytovateli v souvislosti s nedodržením platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude-li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj. odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den, ve kterém byla platba od účastníka přijata, bude vyšší než 0,5%), je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížit přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.

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 Přenesení telefonního čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Přenesení telefonního čísla

10.1 Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:
a) identifikační údaje účastníka;
b) označení opouštěného poskytovatele služby;
c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „*OKU*“) a
e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.

10.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.

10.3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.

10.4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 10.1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.

10.5 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby. K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy.

10.6 Pokud závazek ze smlouvy na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.5 VP, není účastníkovi na předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

10.7 Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla nebo objednávku přenesení v případě, že:
a) telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo

c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.

10.8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné.

10.9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.

10.10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplatného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků.

10.11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší.

10.12 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, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.

10.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.

10.14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31.3.2020.

10.15 Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník, jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

10.16 Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít příslušné číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.

10.17 V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě, a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

10.18 Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel je možné přenos realizovat pouze na určeném území.

10.19 Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby nesmí být delší než 6 hodin.

10.20 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

10.21 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. V takové žádosti je třeba uvést:

a) identifikační údaje účastníka;
b) označení opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a
e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU).

10.22 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.

10.23 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka dle odst. 10.21 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.

10.24 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejkratší možné době, nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.

10.25 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.

10.26 Pokud závazek ze smlouvy u služby přístupu k internetu, u které dochází ke změně poskytovatele, zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.25 VP, není účastníkovi na předmětné služby zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

10.27 Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace dle ZoEK.

10.28 Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:

a) eviduje k obdrženému ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu,
b) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu nebo
c) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje dle odst. 10.21 VP.

10.29 Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 10.27 věty druhé VP v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.

10.30 Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.

10.31 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě požadavku účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (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, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.

10.32 Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenesení přenést více svých služeb. Každá z přenášených služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více služeb, a účastník žádá o přenesení pouze části služeb, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu služeb, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.

10.33 Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby.

10.34 V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby opouštěnému poskytovateli internetu, aby tento mohl poskytovat účastníkovi své služby dle bodu 10.24 VP.

10.35 Je-li to technicky proveditelné a pokud účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování

identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením.

10.36 Ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 1.7.2022.

10.37 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

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 nebo Provozní podmínky. 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 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.

12.5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po 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 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
b) v délce 24 hodin až 30 dnů, podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po 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, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, 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, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, 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 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve, než uplyne minimální doba užívání některé služby, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikající fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině 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, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je podnikající fyzickou osobou, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině 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, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

12.9 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.

12.10 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) nebo elektronickou poštou dle odst. 17.1 b) VP na emailovou adresu reklamace@wia.cz. 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. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.

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 – datovou schránkou, doporučenou poštou nebo kurýrem;
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, technické specifikace, 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.

17.10 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) a zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, mohou být dokumenty, navazující na smlouvu a s ní související (technické specifikace, předávací protokoly, dodatky ad.) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

18.1 Před uzavřením smlouvy poskytuje poskytovatel účastníkovi spotřebiteli stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy, tzv. Shrnutí smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 63 odst. 5 ZoEK. V rámci tohoto Shrnutí smlouvy a dále v rámci znění smlouvy poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele, že veškeré informace jsou pro spotřebitele dostupné v této části VOP, které jsou snadno dostupné v elektronické verzi na www stránkách poskytovatele na adrese http://www.wia.cz v sekci dokumenty. Zároveň poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele, že tyto VOP je důležité si stáhnout pro účely dokumentace, pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě.

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.

m) Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,-Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,-Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozí věty. Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

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 14-ti 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., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo osobně

c) na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč. 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.

d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo předá poskytovateli na adrese WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč 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.

e) 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.

f) 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, a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině 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, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

18.6 V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je spotřebitelem, jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině 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, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy, a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně, nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny.

18.7 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.

18.8 Poskytovatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem, který si zvolil pro zasílání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

19 Závěrečná ustanovení

19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek 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 změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník 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 smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2025.

PROVOZNÍ PODMÍNKY

poskytování připojení k síti Internet platné od 1.6.2021

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: Souhrnně 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.

2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi připojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech připojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.

2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.

2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.

2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlostí služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.

2.13 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaní rychlost (download/upload v Mbps)	Běžně dostupná rychlost (download/upload v Mbps)	Minimální rychlost (download/upload v Mbps)
2 / 2	1,2 / 1,2	0,6 / 0,6
5 / 5	3 / 3	1,5 / 1,5
10 / 10	6 / 6	3 / 3
15 / 15	9 / 9	4,5 / 4,5
20 / 20	12 / 12	6 / 6
25 / 25	15 / 15	7,5 / 7,5
30 / 30	18 / 18	9 / 9
40 / 40	24 / 24	12 / 12
50 / 50	30 / 30	15 / 15
100 / 100	60 / 60	30 / 30
150 / 150	90 / 90	45 / 45
200 / 200	120 / 120	60 / 60
300 / 300	180 / 180	90 / 90
400 / 400	240 / 240	120 / 120
500 / 500	300 / 300	150 / 150
1 000 / 1 000	600 / 600	300 / 300
2 000 / 2 000	1 200 / 1 200	600 / 600
4 000 / 4 000	2 400 / 2 400	1 200 / 1 200

2.14 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovanou rychlostí se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatíženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištění Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcpprotokoluverze2.0.pdf.

2.15 Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

2.16 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

2.17 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikací, v platném znění.

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 zaokrouhleně 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 daně 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 Ts.

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.

6.11 V případě, že služba vykazuje velkou trvající odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo službu reklamovat.

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.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ve WIA

Úvodní prohlášení

Společnost WIA spol. s r.o., se sídlem Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000, IČ: 26703297, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 88450 nebo společnost WIA Internet s.r.o., se sídlem Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000, IČ: 22395377, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 416009 nebo společnost WIA online services s.r.o., se sídlem Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000, IČ: 22395253, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 416008, (dále jen „WIA") v souvislosti s poskytováním služeb elektronických komunikací a služeb s přidanou hodnotou zpracovává veškeré osobní, identifikační, provozní a lokalizační údaje účastníků (smluvních uživatelů nebo též zákazníků) v souladu s platnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, v platném znění a nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR") a dále v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů v platném znění (dále jen „ZoEK").
V souladu s ustanovením čl. 13 GDPR poskytuje WIA svým zákazníkům jako subjektům údajů následující informace. Tento dokument je veřejný a slouží k řádnému informování o rozsahu, účelu, době zpracování osobních údajů a k poučení o právech zákazníků WIA v souvislosti s jejich ochranou. Společnost WIA, jako správce osobních údajů dle čl. 4 odst. 7 GDPR, respektuje význam ochrany osobních údajů zákazníků a při jejich uchovávání a zpracování postupuje v souladu s platnými právními předpisy s důrazem na základní zásady GDPR.

Důvod a účel zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje na základě následujících důvodů a pro následující účely:
Pro splnění smlouvy se zákazníkem (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR):
- poskytování služeb elektronických komunikací
- vyúčtování služeb a provádění platebních transakcí
- vyřizování reklamací, stížností a dalších nároků

Na základě souhlasu zákazníka (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR), který může být zákazníkem kdykoliv odmítnut/odvolán:
- pro obchodní a marketingové účely

Z důvodu oprávněných zájmů WIA (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), pro:
- provoz, ochranu a bezpečnost sítí a systémů WIA
- vymáhání pohledávek z vyúčtování a uplatňování dalších právních nároků
- přímý marketing

Pro splnění právní povinnosti vyplývající pro společnost WIA z platných právních předpisů (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR), např. pro:
- finanční a daňové účely (uchovávání a archivace dokladů)
- uchovávání dat pro odhalování trestné činnosti a stíhání trestných činů

Způsob poskytnutí zpracovávaných údajů:

Údaje poskytuje zákazník společnosti WIA prostřednictvím:
- Uzavřené smlouvy
- Podepsaného předávacího protokolu ke službě, zařízení
- Dalších materiálů, formulářů a dokumentů, které jsou sepisovány
- Telefonické nebo elektronické komunikace v průběhu trvání smluvního vztahu

Rozsah zpracovávaných údajů:

Společnost WIA zpracovává osobní údaje svých zákazníků v nezbytném rozsahu, a to konkrétně:
- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných se spotřebitelem: jméno, příjmení, bydliště, adresa instalace, datum narození/r.č., telefon, email,
- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných s fyzickou osobou podnikatelem: jméno, příjmení, bydliště, adresa instalace, IČ, telefon, email,
- u smluv o poskytování služeb el. komunikací uzavíraných s právnickou osobou: obchodní firma nebo název, adresa, sídlo, adresa instalace, IČ, spisová značka vedena u rejstříkového soudu, oprávněný zástupce, telefon, email,
- u předplacených služeb pro podnikatele: obchodní firma nebo název, adresa, IČ, telefon, email,
- u předplacených služeb pro spotřebitele: jméno, příjmení, bydliště, telefon, email.

Prostředky, způsob zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje manuálně a elektronicky.
K marketingovým a obchodním účelům jsou osobní údaje společností WIA zpracovávány a tříděny dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu a služeb společnosti WIA nebo produktů a služeb s přidanou hodnotou.

Doba zpracování osobních údajů

WIA zpracovává osobní údaje po dobu nezbytnou pro dosažení stanovených účelů:
- po dobu platnosti smlouvy či do úplného vypořádání práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo po dobu dohodnutou nebo dobu stanovenou příslušnými právními předpisy;
- k marketingovým a obchodním účelům, na základě souhlasu uděleného zákazníkem, za účelem nabízení obchodu a služeb, po dobu trvání smlouvy nebo do doby odvolání souhlasu nebo vyslovení námitky.

Přístup k osobním údajům

Přístup k osobním údajům mají pouze osoby, které byly řádně proškoleny v oblasti ochrany osobních údajů. V případě, že je třeba pro zajištění poskytnutí služby nutné využít třetí stranu – subdodavatele – jsou předávány údaje pouze v nezbytném rozsahu a pouze subjektům, kteří se zavázali tyto údaje důsledně chránit. Na základě právních předpisů a v nich určených případech je společnost WIA povinna poskytnout osobní údaje také orgánům činným v trestním řízení, státním orgánům, soudům, atd.

Monitorování komunikace

Za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci, případně pro vnitřní kontrolu poskytovaných služeb (zkvalitňování poskytovaných služeb) a ochranu práv společnosti WIA mohou být telefonní hovory zákaznické linky společnosti WIA monitorovány a zaznamenávány.

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Pokud jsou osobní údaje zpracovávány na základě souhlasu zákazníka pro marketingové a obchodní účely (vyjma přímého marketingu), má zákazník vždy právo se rozhodnout, zda tento souhlas při uzavírání smlouvy o poskytování služby společnosti WIA udělí či nikoliv.
Pokud je souhlas udělen, společnost WIA může zákazníkovi zasílat obchodní sdělení a marketingové informace obsahující nabídky služeb a produktů společnosti WIA (nové nabídky, nové produkty, atd.).
Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely je zákazník oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat svůj souhlas, a to
- písemným sdělením formou doporučeného dopisu zaslaného na adresu: WIA spol. s r.o., Antala Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč
- zasláním elektronické pošty (e-mailu) na adresu: sales@wia.cz.
- u předplacených služeb v rámci nastavení účtu zákazníka po přihlášení do zákaznického portálu.

V případě odvolání souhlasu s určitým zpracováním osobních údajů, ukončí společnosti WIA zpracování v přiměřené lhůtě, která odpovídá technickým a administrativním možnostem společnosti WIA.

Práva zákazníka a další informace

Zákazník má právo:
- požádat společnost WIA o poskytnutí informace o zpracování jeho osobních údajů;
- aby WIA bez zbytečného odkladu opravila nepřesné osobní údaje, které se ho týkají;
- na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení;
- aby WIA bez zbytečného odkladu vymazala osobní údaje, které se daného zákazníka týkají, a WIA má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, pokud je dán některý z důvodů stanovených v GDPR;
- aby WIA omezila zpracování osobních údajů v případech stanovených GDPR;
- vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se ho týkají, pokud WIA zpracovává osobní údaje z následujících důvodů: zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů společnosti WIA či třetí strany nebo pro účely přímého marketingu;
- získat osobní údaje, které se ho týkají, jež poskytl společnosti WIA, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, aniž by tomu WIA jako správce bránila, a to v případech stanovených GDPR.

Pokud se zákazník domnívá, že došlo k porušení právních předpisů v souvislosti s ochranou jeho osobních údajů, má právo podat stížnost u některého dozorového úřadu. Dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.
Případná oprava nebo odstranění osobních údajů budou společností WIA provedeny v přiměřené lhůtě dle technických a administrativních možností.

Provozní a lokalizační údaje

V souladu s právními předpisy zpracovává společnost WIA rovněž provozní a lokalizační údaje. Provozními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro její účtování. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti elektronických komunikací, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení uživatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
Společnost WIA dle ustanovení ZoEK uchovává provozní a lokalizační údaje po dobu šesti měsíců.

Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky zpracování osobních údajů jsou v aktuální podobě zveřejněny na internetových stránkách: www.wia.cz v sekci dokumenty.
Tyto podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1.1.2025.
Tyto podmínky nahrazují předchozí podmínky zpracování osobních údajů společnosti WIA s názvem: Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r.o.
WIA si vyhrazuje právo tyto podmínky zpracování osobních údajů jednostranně měnit, a to z důvodu a v rozsahu uvedeném ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací.

Ceník administrativních poplatků WIA
platný od 27.10.2023

Ceník administrativních poplatků se vztahuje ke všem službám WIA. Nebude-li dohodnuto jinak, budou ceny za provedení úkonů dle tohoto ceníku 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.		
Reaktivační popl. - 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. Obnovení služby do 4 kalendářních dnů od pozastavení služby. Tato položka se nevztahuje na předplacené služby WIA, které jsou aktivovány/pozastavovány na základě provedených plateb účastníků.		
Reinstalační popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení	**1 239 Kč**	**1 499 Kč**
Cena za každou jednotlivou instalaci/aktivaci služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Obnovení služby 5 a více kalendářních dnů od pozastavení služby. 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 vrácení zbývajícího zůstatku předplatného na hovorném po přenesení tel. čísla	**80 Kč**	**97 Kč**
U předplacených služeb je o poplatek za vrácení nevyčerpaného předplatného na hovorném (kreditu) po přenesení tel. čísla ponížena vracená částka. Je-li zůstatek předplatného nižší než výše poplatku za vrácení, předplatné se nevrací. Bonusový kredit se nevrací.		