



DY90P000CCWZ

Č.j. VPŠA-134/EU-2021/OVZI

Identifikátor VZ: PZ
NEN Poskytování
internetových a hlasových
služeb
N006/20/V00031092
Č.j.VPŠA-1235/EU-2020/OVZI



Počet listů: 10

Přílohy: 6/12

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Česká republika – Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze
jako Objednatel

a

WIA spol. s r. o.
jako Dodavatel

Evidenční číslo Smlouvy Objednatele:
VPŠA- 134/EU - 2021/OVZI

Evidenční číslo Smlouvy Dodavatele:
2021-004-002

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB INTERNETOVÉHO PŘIPOJENÍ
(dále jen „Smlouva“)

Strany:

Česká republika – Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze – organizační složka státu (dále jen „VPŠ a SPŠ MV v Praze“)

se sídlem: Pod Táborem 102/5, 190 24 Praha 9 (je současně fakturační a doručovací adresou)

zastoupená: Ing. Zdeňkem Jedličkou, oprávněným jménem zadavatele k veškerým jednáním ve věcech smluvních a samostatně k podpisu této smlouvy

IČ: 48135453

DIČ: CZ48135453

ID datové schránky: 4zrkqbn

bankovní spojení: ČNB Praha 1



(dále jako „Objednatel“)

a

WIA spol. s r. o.

se sídlem: Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ 11000

IČO: 26703297

DIČ: CZ26703297

zápis v obchodním rejstříku: zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 88450



zastoupená: Ing. Tomáš Vaniček



(dále jen „Dodavatel“)

Objednatel a Dodavatel, dále společně také „Strany“ či jednotlivě „Strana“.

Preamble

Vzhledem k tomu, že:

- (A) Objednatel má zájem, aby mu ze strany Dodavatele byly poskytovány Služby, které jsou podrobně specifikovány v čl. 2 této Smlouvy
 - (B) Strany mají zájem upravit vzájemná práva a povinnosti v souladu s obecně závaznými právními předpisy;
- dohodly se Strany v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 252/2017 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, následovně:

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

1.1 Níže uvedené pojmy mají význam definovaný v tomto čl. 1.1 s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy velkým počátečním písmenem:

- 1.1.1 „Cena“ má význam uvedený v čl. 3.1 této Smlouvy;
- 1.1.2 „Důvěrné informace“ má význam uvedený v čl. 7 (*Ochrana informací*) této Smlouvy;
- 1.1.3 „Faktura“ má význam uvedený v čl. 3.4 této Smlouvy;
- 1.1.4 „Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění;
- 1.1.5 „Rozpis“ má význam uvedený v čl. 3.4 této Smlouvy;
- 1.1.6 „Služby“ znamená soubor činností konkrétně vymezených v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 1.1.7 „Subdodavatel“ má význam uvedený v čl. 4.5 této Smlouvy;

1.2 Další definice Další pojmy mohou být definovány přímo v textu Smlouvy s tím, že definice pojmu je zvýrazněna tučně a uvozena slovy „dále jen“ a při každém dalším výskytu je v textu Smlouvy vyznačena velkým počátečním písmenem.

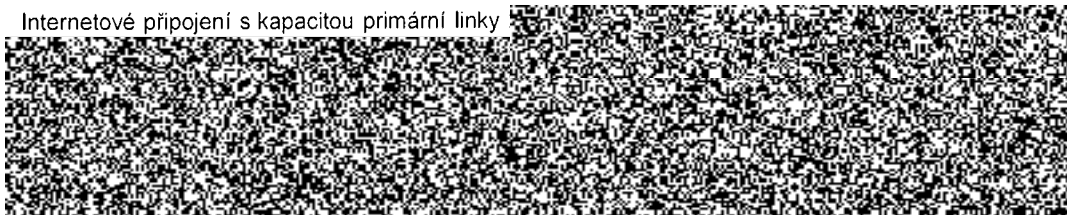
1.3 Interpretace

- 1.3.1 Slova definovaná v jednotném čísle mají stejný význam i v množném čísle a naopak, slova vyjadřující mužský rod zahrnují i ženský a střední rod a naopak, a výrazy vyjadřující osoby zahrnují fyzické i právnické osoby.
- 1.3.2 Názvy jednotlivých článků a odstavců této Smlouvy jsou uváděny pouze pro přehlednost textu a při výkladu Smlouvy k nim nebude přihlíženo.
- 1.3.3 V případě rozporu mezi textem těla této Smlouvy a jejími přílohami má přednost text těla této Smlouvy.
- 1.3.4 Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.
- 1.3.5 Pracovní dny znamenají kterýkoliv kalendářní den s výjimkou soboty, neděle, dne pracovního volna a dne pracovního klidu ve smyslu platných a účinných právních předpisů České republiky (zejména se rozumí zákon o státních svátcích a zákoník práce).

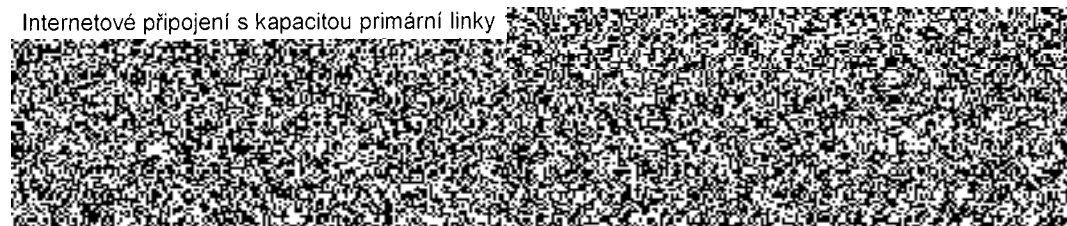
2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli

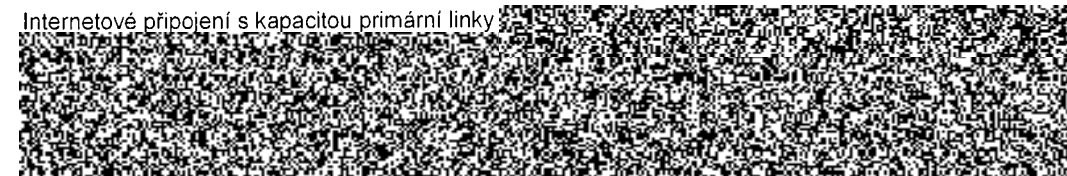
- Internetové připojení s kapacitou primární linky



- Internetové připojení s kapacitou primární linky



- Internetové připojení s kapacitou primární linky



-



- Pevné hlasové služby – V



Zvláštní ujednání: SLA bude nastaveno na

Tarifkace hovorného bude

Doba odezvy – čas od nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění –



- Doba obnovení služby –



2.2. Požadavky na servisní a zákaznickou podporu:

Po dobu trvání smlouvy o poskytování datových a hlasových služeb s vybraným dodavatelem bude zadavatel k dispozici:

- soustavný dohled nad hlasovými a datovými službami v režimu
- možnost zadávání požadavků
- vyřízení požadavků na změnu nastavení služeb u jednotlivých
- odstranění poruch v síti dodavatele v co nejkratší možné době. Při odstraňování poruch zajištění nezbytné komunikace mezi pracovníky zadavatele a servisní skupinou dodavatele,
- nahlášení plánované odstávky hlasových nebo datových služeb musí být provedeno s časovým předstihem

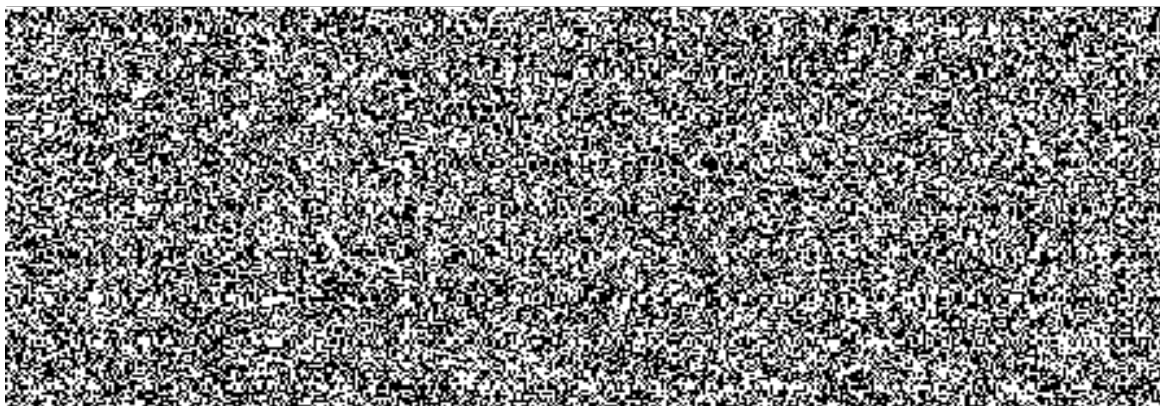


3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu sjednanou následujícím způsobem:

3.1.1 za Služby poskytnuté dle této Smlouvy náleží Dodavateli odměna:

- za internetové připojení:



za hovorné, ve výši odpovídající množství uskutečněných hovorů. Hovorné bude účtováno dle Ceníku hovorného pro Česká republika – Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze.

(dále jen „Cena“).

- 3.2 Cena nezahrnuje daň z přidané hodnoty, tato daň bude připočtena ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění. Pro účely daně z přidané hodnoty se Služby považují za průběžně poskytované, přičemž datum uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturováno.
- 3.3 Cena zahrnuje veškeré přímé i nepřímé náklady Dodavatele nutně nebo účelně vynaložené při provádění Služeb, pokud se Strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. V Ceně je zahrnuta také odměna za používání Koncového zařízení za účelem poskytování plnění dle této Smlouvy. V ceně je dále zahrnuto provádění oprav a běžné údržby Koncového zařízení a odstraňování poruch a chybových stavů Koncového zařízení. Cenu sjednanou v této Smlouvě lze měnit jediné dohodou smluvních stran na základě prokazatelného zvýšení vstupních nákladů Dodavatele.
- 3.4 Cena za Služby bude hrazena na základě daňového dokladu, který je Dodavatel oprávněn vystavit k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby poskytnuty (dále jen „Faktura“). Nedílnou součástí Faktury musí být také rozpis účtovaných Služeb s identifikací vykonaných činností (dále jen „Rozpis“). V případě, že je Cena stanovena hodinovou sazbou, musí být v Rozpisu uvedeny fakturované hodiny za jednotlivé poskytnuté Služby.
- 3.5 Strany sjednávají, že daňové doklady vystavené na základě této Smlouvy mohou mít listinnou nebo elektronickou podobu. Daňový doklad v elektronické podobě musí být doručen ve formátu PDF.
- 3.6 Doba splatnosti faktury je vždy 21 (dvacetjedna) dnů ode dne jejího doručení na adresu Objednatele uvedenou v čl. 3.8 této Smlouvy. Případně-li termín splatnosti na sobotu, neděli, jiný den pracovního klidu nebo 31. prosince nebo den, který není pracovním dnem podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. K vyrovnání závazku dojde odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
- 3.7 Došlá faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje. Dodavatel je povinen doručit Objednateli fakturu na adresu uvedenou v čl. 3.8 této Smlouvy nejpozději do 5. (pátého) dne následujícího po datu uskutečnění zdanitelného plnění. Objednatel má po obdržení faktury právo na posouzení toho, zda je bezchybně vystavena či na její vrácení, pokud není. Vrácením chybně vystavené faktury se doba splatnosti přerušuje a po dodání opravené faktury začíná běžet doba nová.
- 3.8 Korespondenční adresy pro doručování faktur jsou následující:
písemně na adresu
Česká republika – Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze
se sídlem: Pod Táborem 102/5, 190 24 Praha 9

nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky ID: 4zrkqbn

3.9 Pokud v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, Dodavatel:

- bude rozhodnutím správce daně určen jako nespolehlivý plátcce, nebo
- bude vyžadovat úhradu za zdanitelné plnění poskytnuté dle této Smlouvy na bankovní účet, který není správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, nebo bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo území ČR,

je Objednatel oprávněn uhradit na bankovní účet Dodavatele pouze Cenu za poskytnuté zdanitelné plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). DPH, je-li účtovaná a je-li dle Smlouvy součástí úhrady ze strany Objednatele, je Objednatel oprávněn uhradit přímo na účet příslušného správce daně. V takovém případě se částka ve výši DPH nepovažuje za neuhrazený závazek vůči Dodavateli, Dodavatel tak není oprávněn požadovat doplatek DPH ani uplatňovat jakékoliv smluvní sankce, úroky z prodlení či smluvní pokuty. O tomto postupu je Objednatel povinen Dodavatele informovat, a to nejpozději k datu úhrady Ceny.

3.10. Objednateli bude bezplatně poskytován podrobný výpis všech odchozích hovorů za každé telefonní číslo v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 (tři) měsíců na serveru poskytovatele, ke kterému budou mít účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup přes web rozhraní prostřednictvím veřejné sítě internet, všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu CSV nebo v jiném formátu pro možnosti zpracování dalších analýz.

3.11. Objednateli bude s max. zpožděním 24 hodin od uskutečnění hovoru (služby) umožněna možnost online náhledu do přehledu telefonního provozu účastníka přes web rozhraní na serveru poskytovatele

4. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

4.1 Místo poskytování Služeb Místem poskytování Služeb dle této Smlouvy je Pod Táborem 102/5, 190 00 Praha 9 - Hrdlořezy, Česko, Komenského 759, 356 01 Sokolov, Česko a Kryštofovy Hamry 15, 431 91 Kryštofovy Hamry, Česko.

4.2 Termín poskytování Služeb. Termín realizace připojení k internetu v lokalitě Sokolov je 17.02.2021. Termín realizace připojení k internetu v lokalitě Praha je 28.02.2021. Termín realizace připojení k internetu v lokalitě Kryštofovy Hamry je 28.02.2021. Termín realizace služby SIPY je 28.02.2021.


4.3 Dodavatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a využitím všech svých znalostí a dovedností tak, aby každá poskytovaná Služba byla Objednateli poskytována v nejlepší kvalitě, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.

4.4 Dodavatel je povinen řídit se při poskytování Služeb Objednatelovými pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Dodavatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele neprodleně upozornit.

4.5 Dodavatel je v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy oprávněn pověřit výkonem dílčích činností vyplývajících z této Smlouvy jiný odborně způsobilý subjekt (dále jen „**Subdodavatel**“). V tomto případě Dodavatel odpovídá za kvalitu Služeb, jako by je poskytoval sám.

4.6 Dodavatel prohlašuje, že disponuje veškerými oprávněními a odbornými znalostmi potřebnými pro plnění předmětu Smlouvy.

4.7 Prodloužením Objednatele s převzetím předmětu Smlouvy nevzniká Dodavateli právo případnou věc, která je výsledkem Služby, na účet prodávajícího prodat.

4.8 Dodavatel se zavazuje k nepřetržitému a stabilnímu poskytování Služeb bez výpadků. Do výpadků Služeb se nezapočítávají plánované odstávky Služeb, o kterých byl Objednatel nejméně 3 (tři) pracovní dny předem informován zasláním informace na kontaktní osobu – . Dodavatel odpovídá za poruchy, chybové stavy Koncového zařízení, které má při předání a převzetí Objednatelům a které vzniknou po dobu trvání Smlouvy. Dodavatel je povinen na svůj náklad zahájit odstraňování poruch a chybových stavů, které se vyskytly na Koncovém zařízení po dobu trvání Smlouvy a ve lhůtách uvedených v odst. 2.1 Smlouvy. Dodavatel neodpovídá za poruchy, chybové stavy Koncového zařízení vzniklé neoprávněným nebo neodborným zásahem Objednatele.

5. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, s dobou trvání 36 (třicetšest) měsíců s možností prodloužení maximálně 3 (tři) krát 12 (dvanáct) měsíců ode dne zřízení služby. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami a účinnost dnem zveřejnění v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 5.2 Tato Smlouva končí svoji platnost a účinnost:
- 5.2.1 písemnou dohodou Stran; nebo
 - 5.2.2 písemnou výpovědí Objednatele bez udání důvodů s výpovědní dobou 12 (dvanáct) měsíců, počínající běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi Dodavateli; nebo
 - 5.2.3 odstoupením od Smlouvy z důvodu podstatného porušení Smlouvy kteroukoli Stranou. Odstoupení odstupující Strany je účinné jeho doručením druhé Straně; nebo
 - 5.2.4 odstoupením Objednatele v případě, že Dodavatel neposkytne Objednateli jakoukoli Službu dle této Smlouvy ve sjednané lhůtě.

6. ÚROK Z PRODLENÍ A SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1 Jestliže Objednatel poruší svoji povinnost uhradit Dodavateli Cenu na základě Faktury ve sjednané lhůtě splatnosti dle čl. 3.6 této Smlouvy, zavazuje se Objednatel zaplatit Dodavateli smluvní úrok z prodlení ve výši ~~2,00 %~~ z dlužné částky, a to za každý započatý den prodlení.
- 6.2 Pokud v daném měsíci dojde k neplánovému výpadku Služeb z důvodu na straně Dodavatele, zavazuje se Dodavatel poskytnout Objednateli slevu z měsíčního poplatku, a to dle následujících parametrů:

Měsíční dostupnost služby	Sleva z měsíčního poplatku
Dostupnost 97,0 – 99,7 %	2,00 %
Dostupnost 97,0 - 85 %	3,00 %
Dostupnost menší než 85 %	5,00 %

- 6.3 Sleva z měsíčního poplatku v případě neplánovaného výpadku bude Objednateli poskytnuta ve fakturaci za následující měsíc.
- 6.4. V případě nedodržení smluvně určených termínů dodávky, náleží objednateli smluvní pokuta ve výši ~~2,00 %~~ celkového smluvního objemu za každý započatý den prodlení až do dne splnění.

7. DORUČOVÁNÍ

- 7.1 Jakékoliv oznámení nebo dokument, který má být podle této Smlouvy učiněn písemně, musí být, pokud Smlouva nestanoví jinak, doručen osobně nebo zaslán datovou zprávou do datové schránky nebo doporučenou poštovní zásilkou na kontaktní údaje druhé Strany. Kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 7.2 Jinou komunikaci, než která je uvedena v předešlém čl. 7.1 této Smlouvy může kterákoli ze Stran, pokud Smlouva nestanoví jinak, provádět vůči druhé Straně datovou zprávou.
- 7.3 Každá Strana oznámí bez zbytečného odkladu druhé Straně jakékoliv změny kontaktních údajů uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy formou datové zprávy, podepsané svým statutárním orgánem, resp. jeho členem, a zasláné na adresu druhé Strany. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně doručovací adresy Strany bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě. Ustanovení tohoto článku platí i pro změnu korespondenční adresy pro zaslání Faktur.

8. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 Práva a povinnosti Stran, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, se řídí ustanoveními Občanského zákoníku, zákonem č. 252/2017 Sb., o elektronických komunikacích, a dalšími aplikovatelnými právními

- předpisy České republiky, vždy v platném znění. Smlouva, vztah mezi Objednatelem a Dodavatelem a práva a povinnosti smluvních Stran z něj vyplývající, se řídí a budou vykládány v souladu s právem České republiky.
- 8.2** Žádný projev vůle Stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev vůle učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 8.3** Strany sjednávají, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoli práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi Stranami či zvyklosti zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 8.4** Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujistění, která si Strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze Stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečností, které vyjdou najevo, a o kterých neposkytla druhá Strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 8.5** Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy, smírným jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor do ~~28 dnů~~ dne jeho vzniku, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Objednatele dle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 8.6** Salvátorská klauzule Pokud se jakékoli ustanovení Smlouvy stane nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost neovlivní (v nejvyšší možné míře dovolené právními předpisy) platnost, účinnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení Smlouvy. Pro takový případ se Strany zavazují, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením.
- 8.7** Objednatel Dodavatele upozorňuje a Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, a že účinnost Smlouvy je podmíněna zveřejněním v Registru smluv.
- 8.8** Strany prohlašují, že žádné skutečnosti uvedené v této Smlouvě a jejich přílohách nebo v dílčí smlouvě netvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl od Objednatele a Objednatel je zvláštními právními předpisy k mlčenlivosti o těchto skutečnostech zavázán.
- 8.9** Zákaz započtení, zastavení a postoupení pohledávek, zákaz postoupení Smlouvy. Strany se výslovně a neodvolatelně dohodly, že:
- 8.9.1 Dodavatel je oprávněn započíst své splatné i nesplatné pohledávky za Objednatelem výlučně na základě písemné dohody s Objednatelem.
 - 8.9.2 Dodavatel není oprávněn jakkoli zastavit jakékoli své pohledávky za Objednatelem vyplývající z této Smlouvy.
 - 8.9.3 Dodavatel není oprávněn postoupit jakékoli svá práva z této Smlouvy ani tuto Smlouvu jako celek na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 8.10** Vyšší moc
- 8.10.1 Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých závazků vyplývajících ze Smlouvy z důvodu existence okolností vyšší moci, výjma toho, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění závazků takovéto Strany vyplývajících ze Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto odstavce platí pouze po dobu existence takové okolnosti vyšší moci nebo trvání jejich následků a pouze ve vztahu k závazku nebo závazkům Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností vyšší moci.

- 8.10.2 Za okolnost vyšší moci se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejich smluvních závazků vyplývajících z této Smlouvy. Za okolnosti vyšší moci se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vyšší moci se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním závazků kterýchkoli dodavatelů či smluvních stran Dodavatele vůči Dodavateli, stávka zaměstnanců Dodavatele a dodavatelů a smluvních partnerů Dodavatele, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele a exekuce majetku Dodavatele nebo jakéhokoliv dodavatele či smluvního partnera Dodavatele.
- 8.10.3 Nastane-li kterákoliv z okolností vyšší moci popsaná v odstavci 8.10.2 této Smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně překážka vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Smlouvou, a to co nejdříve s ohledem na okolnosti, které okolnost vyšší moci způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vyšší moci, bez zbytečného odkladu po té, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.
- 8.10.4 Pokud bude okolnost vyšší moci trvat po dobu delší než **15** Pracovních dnů, zavazují se Strany na vzájemném jednání najít s využitím úsilí, které lze rozumně po Stranách požadovat, vhodné řešení nastalé situace.
- 8.11 Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn na pojistnou částku nejméně **100 000 000 Kč** pro případ obecné odpovědnosti za škodu, způsobenou při realizaci Plnění a v souvislosti s ní Objednateli nebo třetí osobě. Podpisem Smlouvy se též zavazuje, že bude pojištěn ve stejném nebo větším rozsahu udržovat až do doby podpisu Předávacího protokolu. Dodavatel se zavazuje, kdykoliv po tuto dobu na výzvu Objednatele předložit Objednateli do **15** pracovních dnů doklad o trvání pojištění.
- 8.12. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o interních záležitostech a utajovaných skutečnostech druhé strany, se kterými se při plnění smlouvy seznámily. Porušení této povinnosti je závažným porušením smlouvy, zakládající právo na odstoupení od této smlouvy. Tím není dotčena povinnost k náhradě škody dle občanského zákoníku.
- 8.13. Poskytovatel ručí za kvalitu kompletní dodávky a služby (za dodaný předmět smlouvy) dle smlouvy od data předání kupujícímu k užívání po celou dobu poskytování služeb.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Změna Smlouvy Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze prostřednictvím písemných, průběžně číslovaných dodatků podepsaných oběma Stranami, pokud se změny týkají adres, jmen, telefonních, faxových a e-mailových spojení, kde postačí jednostranné písemné oznámení zaslané druhé Straně.
- 9.2 Počet vyhotovení Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 1 (jedno) vyhotovení a Dodavatel 1 (jedno) vyhotovení.
- 9.3 Přílohy. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- 9.3.1 Příloha č. 1: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti WIA spol. s r.o. v aktuálním znění;
 - 9.3.2 Příloha č. 2: Provozní podmínky poskytování připojení k síti internet v aktuálním znění
 - 9.3.3 Příloha č. 3: OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ve WIA spol. s r. o. v aktuálním znění
 - 9.4.4. Příloha č. 4: Kompletní ceník hovorného služby SIPY pro Česká republika – Vyšší policejní škola a Střední policejní škola Ministerstva vnitra v Praze
 - 9.4.5. Příloha č. 5: Provozní podmínky služby WIA Voice v aktuálním znění
 - 9.4.6. Příloha č. 6: Aktuální Ceník administrativních poplatků

STRANY TÍMTO PROHLAŠUJÍ, ŽE SI TUTO SMLOUVU PŘEČETLY A ŽE SOUHLASÍ S JEJÍM OBSAHEM,
NA DŮKAZ ČEHOŽ JI STVRZUJÍ SVÝMI PODPISY:

Datum:
Za Objednatele:



Podpis:
Jméno: Ing. Zdeněk Jedlička
Funkce: ředitel

Datum:
Za Dodavatele:



Podpis:
Jméno: Ing. Tomáš Vaníček
Funkce: jednatel



VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1.1.2021

1 Úvodní ustanovení

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

2 Smlouva

- 2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavřenou mezi účastníkem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3 těchto VP.
- 2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více služeb el. komunikací, specifikovaných smlouvou, případně technickými specifikacemi, a poskytování této služby nebo služeb. Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality poskytovaných služeb je stanovena parametry služeb uvedenými ve smlouvě a ceníku konkrétní služby. Parametry mohou být ovlivněny zohledněním případné agregace a vytížení. Provoz v síti poskytovatele je měřen a řízen centrálně, technickými prostředky, které zajišťují dodržení parametrů služby. V případě naplnění nebo překročení kapacity připojeného uživatele může tato skutečnost způsobit zhoršení některých parametrů služby (latence, ztrátovost atp.).
- 2.3 Obsah smlouvy je tvořen:
- Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem nebo obsahem registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb; případně číselnými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
 - Ceníky jednotlivých služeb a Ceník administrativních poplatků;
 - Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen „provozní podmínky“);
 - Ochranou osobních údajů ve WIA spol. s r.o.;
 - Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o.
- Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uvedený dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.

3 Definice pojmů

- 3.1 Uživateli je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností WIA spol. s r.o.
- 3.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/ly a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
- 3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
- 3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat 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/ly, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytovaných služeb. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo požadí, 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:
- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
 - 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 místnosti.
- 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 smlouvou 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 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:
- přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
 - opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
 - přijímajícím 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 skutečnosti, 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:
- změna údajů uvedených ve smlouvě;
 - kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
 - 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 nepřetržitě užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- 5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.
- 5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytovatelé služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu u 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, přerušeni, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytování služeb. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

6 Povinnosti účastníka

- 6.1 Účastník je povinen poskytovatele neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1 VP.
- 6.2 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy.
- 6.3 Účastník odpovídá za to, že zařízení, které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě, kde je připojováno. Účastník odpovídá za stav zařízení, které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

- 6.5 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.
- 6.6 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.
- 6.7 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit, aby uživatel učinil veškerá opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.
- 6.8 Účastník, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytnout službu poskytovat třetím osobám.
- 6.9 V případě, že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele, které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á, je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat.

7 Práva smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení s úhradou 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 částí 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, výjma situace popsané v čl. 8 VP. Výše a způsob vrácení částí poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databázi 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.) starších 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 uvedenou 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 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 vratnou finanční zálohy dle odst. 9.7 VP.

9 Cena a platební podmínky

- 9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.
- 9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.
- 9.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktury je []
- 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 poskytovatel 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 [] je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížít 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 [] 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 [] 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
- 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 okamžitou zániku smlouvy a společně s ním zajistí, aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly.
- 10.5 Využije-li účastník svého práva o přenesení telefonního čísla, dojde k zániku smlouvy nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí opouštěného poskytovatele služby dle odst. 10.4. VP. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo. K aktivaci přeneseného telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dochází v den zániku smlouvy.
- 10.6 Pokud smlouva na přenášetelném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.5, VP není na předmětném přenášetelném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací tak, jak je uvedeno v odst. 10.4. VP.
- 10.7 Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla v případě, že:
- a) telefonní číslo je již obsazeno v jiné objednávce;
 - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
 - 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 [] dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplaceného 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 zbyvajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dále.
- 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.

11 Záruky a sankce

- 11.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši [redacted] 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 buď 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 [redacted], 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 [redacted] až [redacted] podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do [redacted] kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
- b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do [redacted] 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 [redacted] dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
- b) v délce [redacted] hodin až [redacted] 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 služby po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence [redacted] nezaplacených vyúčtování za služby;
- (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
- (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou 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) zbyvajících do konce

sjednané minimální doby užívání služby nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících 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) zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících 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) zbyvajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících 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 cenikové ceně, nelze určit vyšší úhrady z cenikové 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 [redacted] zbyvajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbyvajících 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 cenikové ceně, nelze určit vyšší úhrady z cenikové 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 Reklamační

- 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 zasláným poskytovateli způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP. Reklamaci je nutno uplatnit do [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] 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 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, výjma 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 poskytovatelem 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:

- údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
- údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
- 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:

- písemně – doporučenou poštou, datovou schránkou, kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
- elektronickou poštou;
- 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 [redacted] elektronickou poštou na emailové adrese [redacted]

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 zaslá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro zaslání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zaslání faktur za vyúčtování služeb a ostatních služeb v listinné podobě

prostřednictvím pošty, může mu poskytovatel účtovat poplatek dle aktuálního Ceníku administrativních poplatků.

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

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

17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:

- identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - datum odeslání sdělení;
 - 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:

- předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
- obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
- do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP. Pokud kterákoliv 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 (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 Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

18.2 Sdělení před uzavřením smlouvy:

- Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
- 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.
- Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
- Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
- 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.
- 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.
- V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
- Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci

- (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
- i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby, které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ.
- j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky, prostřednictvím systému poskytovatele, po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele.
- k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP, z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit.
- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adresu sales@wia.cz, faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adresu: [redacted]
- c) [redacted]
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 poštu na adresu [redacted] 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 (úplně, 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 cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové 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 cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové 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 zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o bližším 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 uchování 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 zaslání 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 smlouvu nebo její část, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2021.



PROVOZNÍ PODMÍNKY

poskytování připojení k síti Internet platné od 1.1.2021

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 bezvýpadekové napájení koncového zařízení a zadržet se bezúvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživatel poskytovatel přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technické specifikaci 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: Zprosilředkování přístupu uživatele k síti Internet (přepřevod 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 přípojného 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 přípojného 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 rychlosti služby se rozumí nejmenší 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 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlosti se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizovaná byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovená rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatlženém 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 připočením odchytky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřicím 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/merenidatovychparametruisitipocitpcprotokoluverze2.0.pdf>.
- 2.14 Velká Iravající odchyška: Za velkou Iravající odchyšku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchyška, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.15 Velká opakující se odchyška: Za velkou opakující se odchyšku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchyška, 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.
- 2.16 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, 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 technické specifikaci 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 prostředky 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 provede kontrolu funkčnosti služby a podepíše 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 provede kontrolu funkčnosti služby a podepíše 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 poskytovatel byl zpřístupněn na dobu nezbytnou pro demontáž prostoru, v nichž je umístěno zařízení poskytovatele.

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejich 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 jednotlivých druhům služeb. Parametry mohou být ve smlouvě rozšířeny a meze jejich povolených hodnot upřesněny podle úrovně garantované kvality služby, na kterou odkazuje technická specifikace konkrétní služby.
- 6.4 Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

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

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

- Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.
- 6.5 Doba trvání služby v měsíci T_S je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby T_N je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technické specifikaci projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožení ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním 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 zabráni. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.

7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjišťuje vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznámí 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, nepravdivosti 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_{OPRAVA} , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po T_{OPRAVA} oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že T_{OPRAVA} dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem T_0 a T_{OPRAVA} 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 jejím 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 sifňující vody ani plyných 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 připojku napájení ss 48V/40A nebo síť 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 1.1.2021.



OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ ve WIA spol. s r.o.

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, (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 o ochraně osobních údajů 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. 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 respektuje význam ochrany osobních údajů zákazníků a při jejich uchování 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 odmltnuto/odvolán:

- pro obchodní a marketingové účely
- Z důvodu oprávněných zájmů WIA (dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), pro:
 - 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 s 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
- Další materiálů, formulářů a dokumentů, které jsou sepsány
- Telefonické nebo elektronické komunikace v průběhu trvání smluvního vztahu

Rozsah zpracovávaných údajů:

Společnost WIA zpracovává tyto údaje o svých zákaznících:

- 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 společnosti WIA zpracovávány a tříděny dle jednotlivých kategorií pro účely nabízení obchodu a služeb společností 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 námítky.

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 nutně 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 poskytování 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 zákazníkem oprávněn kdykoliv odmítnout, resp. je oprávněn odvolat svůj souhlas, a to

- písemným sdělením formou doporučeného dopisu zasláného na adresu 
- zasláním elektronické pošty (e-mailu) na adresu: 
- u předplacených služeb v rámci nastavení účtu zákazníka po přihlášení do zákaznického portálu.

V případě odvolání souhlasu s určitým zpracováním osobních údajů, ukončí společnost 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.

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 25.05.2018.

Tyto podmínky nahrazují předchozí podmínky zpracování osobních údajů společnosti WIA s názvem: Ochrana osobních údajů ve WIA spol. s r.o.

Společnost 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 WIA.



CENÍK HOVORNÉHO

Komplexní telekomunikační řešení

	Destinace	Pevné	Mobilní	Destinace	Pevné	Mobilní	Destinace	Pevné	Mobilní		
A	Afghanistán			Jamajka			Omán				
	Albánie			Japonsko			Pakistán				
	Aljaška (US)			Jemen			Palestina				
	Alžírsko			JAR			Panama				
	Andorra			Jižní Korea			Panenské o. (UK)				
	Angola			Jordánsko			Panenské o. (US)				
	Argentina			Kanada			Paraguay				
	Arménie			Kazachstán			Peru				
	Austrálie			Katar			Polsko				
	Azerbajdžán			Keňa			Portugalsko				
B	Belgie			Kolumbie			Portoriko				
	Bělorusko			Kongo - Dem. rep.			Rakousko				
	Bhútán			Kostarika			Reunion				
	Bolívie			Kuvajt			Rumunsko				
	Bosna a Hercegovina			Kuba			Rusko				
	Botswana			Kypr			Řecko				
	Brazílie			Kyrgizstán			Salvador				
	Bulharsko			Laos			San Marino				
	Čad			Libanon			Saudská Arábie				
	Černá Hora			Libérie			Senegal				
C	Česká republika			Libye			Severní Korea				
	Čína			Lichtenštejnsko			Seychely				
	Dánsko			Litva			Singapur				
	Dominikánská rep.			Lotyšsko			Slovensko				
	Egypt			Lucembursko			Slovinsko				
	Ekvádor			Maďarsko			Somálsko				
	Estono			Makedonie			Spoj. arabské emiráty				
	Fidži			Malajsie			Srbsko				
	Filipíny			Malta			Srí Lanka				
	Finsko			Maroko			Středoafriická rep.				
F	Francie			Mexiko			Súdán				
	Fr. Guyana			Moldávie			Sýrie				
	Fr. Polynésie			Monako			Španělsko				
	Ghana			Mongolsko			Švédsko				
	Grónsko			Německo			Švýcarsko				
	Gruzie			Nepál			Taiwan				
	Guam			Niger			Tádžikistán				
	Guatemala			Nigérie			Thajsko				
	Guinea			Nikaragua			Tunisko				
	H	Haiti			Nizozemsko			Turecko			
Havaj (US)				Nizozemské Antily			Turkmenistán				
Honduras				Norsko			Ukrajina				
Hong Kong				Nový Zéland			Uruguay				
CH		Chile			Česká republika			USA			
		Chorvatsko			v rámci sítě WIA a v sítích partnerů			Uzbekistán			
		I	Indie			Tísňová volání			Vatikán		
			Indonésie			Bezplatné linky 800			Velká Británie		
			Irák			Bílá linka 840, 841 Modrá linka 844			Venezuela		
			Irsko			Linka 1180, 1181, 1188			Vietnam		
	Island				Linky 10xx, 12xx, 14xx, 12xxx			Zimbabwe			
	Itálie				Barevné linky 909x						
	Izrael				Barevné linky 90xx						
	Írán										

Všechny ceny služeb jsou uvedeny v českých korunách a bez platného DPH za 1 minutu hovoru. Hovory jsou účtovány po sekundách mimo informační linky, které jsou účtovány po minutách. Změna cen vyhrazena.

WIA



PROVOZNÍ PODMÍNKY služeb WIA Voice a SIPY platné od 5.6.2020

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY popisují podmínky provozu služeb WIA Voice a SIPY – telefonování prostřednictvím sítě Internet, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování těchto služeb a účastník při jejich používání.
- 1.3 Tyto provozní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby WIA Voice nebo Smlouvy o poskytování služby SIPY uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem.

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 služeb WIA Voice a SIPY společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Služba: Služba WIA Voice, dříve nazývaná také SIPY je poskytována jako veřejně dostupná telefonní služba (VoIP) nebo ostatní hlasová služba. Účastníkovi je přiděleno telefonní číslo dle místní příslušnosti nebo negeografické číslo SAC 910 nebo speciální číslo (např. SAC 8xx) a je mu umožňován příjem a uskutečňování telefonních hovorů.
- 2.5 Koncový bod služby je rozhraní mezi telekomunikačními zařízeními uživatele a poskytovatele na ukončující zařízení poskytovatele. Pokud technický projekt nestanoví jinak, stává se jím rozhraní SIP serveru poskytovatele. Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní v koncovém bodu služby a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry.
- 2.6 Ukončující zařízení je telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné před koncovým bodem služby, které vzájemně propojuje distribuční síť poskytovatele se sítí uživatele, resp. sítí Internet a umožňuje tak uživatelovi využívat službu.
- 2.7 Koncové zařízení je telefonní přístroj, fax, softwarový telefon nebo jiné poskytovatelem schválené zařízení, prostřednictvím kterého je služba poskytována. Koncové zařízení pro službu typu VoIP musí podporovat protokol SIP.
- 2.8 Uživatelský účet je rozhraní na internetových stránkách poskytovatele (voice.wia.cz nebo www.sipy.cz), jehož prostřednictvím může účastník získávat informace u využívání služby a nastavovat některé parametry služby.
- 2.9 Síť uživatele je zařízení, případně soubor zařízení uživatele, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správné úževele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.10 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služby nebo Rámcovou smlouvu o poskytování služby s jednotlivými technickými specifikacemi. Je-li ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby, zřizuje poskytovatel koncový bod služby na základě tohoto projektu. Není-li ke smlouvě technický projekt přiložen, považuje se za koncový bod služby SIP server poskytovatele.
- 3.2 Zřízení koncového bodu služby poskytovatelem v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:
- a) 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 podle podmínek uvedených v části 5.;
 - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.3 Po zřízení koncového bodu služby poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele provedí funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití služby.

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 služby, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele provedí funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití změněné služby. Pokud smlouva nestanoví jinak, začíná být služba zpoplatňována podle změněných parametrů dnem provedení změny služby.
- 4.3 Náklady spojené s přemístěním nebo změnou služby hradí v plné výši účastník.

5 Zrušení služby

- 5.1 Poskytování služby a její účtování skončí dnem, kdy uplynula výpovědní lhůta. Nároky smluvních stran na neuskutečnění plnění a nesplnění závazky vyplývající ze smlouvy tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnány způsobem stanoveným ve smlouvě, zvláštní dohodou smluvních stran nebo zákonem.

6 Provoz služby

- 6.1 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.2 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 dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou ve smlouvě nebo v technickém projektu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.4 Účastníkovi je v rámci služby poskytován přístup k číslům tísňového volání. Údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání jsou poskytovány v případě, že účastník tyto údaje zadá v uživatelském portálu. Přístup k číslům tísňového volání může být omezen v případě omezení, zablokování či dočasného pozastavení poskytování služby.

7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Oznamování vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodání druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.2 Zásady pro sdělení předávaná mezi smluvními stranami jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.
- 7.3 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení koncového bodu služby umístěných v prostorách uživatele, nenese poskytovatel odpovědnost za nefunkčnost služby až do okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s 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 nastala.
- 7.5 Závada způsobená třetí stranou, v jejímž důsledku poskytovatel nedodržel provozní podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě uživatele, je považována za závadu na straně účastníka.

- 7.6 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst. 7.4 a 7.5.
- 7.7 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady poskytovatelem (provozní dohled). 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 telekomunikačních zařízení Poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 8.2 Teplota v provozní místnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C.
- 8.3 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Zařízení nebude vystaveno působení zatékající ani stříkající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 8.4 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí ABS a AE1 podle ČSN.
- 8.5 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí účastník pro provoz technologie poskytovatele na své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků případně uvedených v projektu.
- 8.6 Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.7 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 8.8 Účastník definuje v místnosti instalace zařízení uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracující zařízení uživatele.
- 8.9 V případě, že je zákonem nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařízení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a účastník na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. polebná úřední povolení.
- 8.10 O vydání úředního povolení může na základě plné moci účastníka požádat poskytovatel.
- 8.11 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

9 Účtování a platby

- 9.1 Účtování budou pouze hovory, u nichž bylo uskutečněno spojení. Tyto hovory budou účtovány podle měření délky hovoru poskytovatelem a platného ceníku poskytovatele.
- 9.2 Každý hovor se bude účtovat v reálném čase po vteřinách (vteřinová tariface), není-li ve smlouvě, technické specifikaci nebo ceníku uvedeno jinak.
- 9.3 Cena hovorného do jednotlivých destinací je uvedena v ceníku za jednu minutu. V případě vteřinové tariface se z této částky určí cena jedné vteřiny hovoru (časovým poměrem) a touto částkou se oceňuje za část trvání hovoru, na kterou nebyla vyčerpána celá minuta.
- 9.4 Je-li ve smlouvě nebo technické specifikaci sjednán minimální objem hovorného a součet skutečně provolaných částek bude nižší než minimální objem hovorného, zvažuje se účastník uhradit poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného.
- 9.5 Volání do zahraničních sítí je na vyúčtování/fakturách uvedeno jednou položkou za přidělené číslo.
- 9.6 On-line přehled provolaných minut a podrobný výpis hovorů bude účastníkovi zpřístupněn v uživatelském účtu.
- 10 Práva a povinnosti smluvních stran
- 10.1 Poskytovatel je oprávněn změnit číslo přidělené účastníkovi z naléhavých důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu s platnými zákony nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 10.2 Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změně přiděleného čísla dle odst. 10.1 těchto provozních podmínek co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 10.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení a své síti elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady v síti účastníka a uživatele.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby v případě existence důvodného podezření, že účastník nebo uživatel zneužívá síť el. komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícím způsobem:
- a) účastník nebo uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnost, nebo se do nich zapojuje, včetně jejích projevů;
 - b) účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítí, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury;
 - c) účastník nebo uživatel uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným uživatelům (i mimo síť poskytovatele) nebo na čísla linek tísňového volání.
- 10.5 Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařízení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele.
- 10.6 Umožní-li účastník nebo uživatel používat službu třetím osobám, je účastník odpovědný poskytovateli za řádné používání služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb jako kdyby je používal sám.
- 10.7 Účastník je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů.
- 10.8 Má-li účastník od poskytovatele zařízení v pronájmu, zavazuje se zajistit jejich běžnou údržbu (aktualizace software, výměnu baterií, výměnu spotřebního materiálu).

11 Zvláštní podmínky pro předplacené služby

- 11.1 Předplacenou službou se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen „Kredit“). Kredit lze předplácet/dobít způsoby uvedenými na internetových stránkách poskytovatele.
- 11.2 Kredit je platný po dobu 12 měsíců od jeho předplacení. V případě předplacení kreditu se lhůta platnosti kreditu, a to jak nově předplaceného, tak původního, prodlužuje o dalších 12 měsíců. Účastník tímto bere na vědomí, že v případě uplynulí stanovené lhůty stávající kredit expiruje, tj. účastník ani uživatel již nejsou oprávněni kredit využít, ani nemají nárok na jeho náhradu.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit uživateli odchozí hovory nebo přerušit již probíhající hovor, bude-li zůstatek kreditu účastníka nižší než cena 1 minuty tohoto hovoru.
- 11.4 Odchozí hovory budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobilí kreditu účastníka na účet poskytovatele a identifikaci účastníka.
- 11.5 Aktuální zůstatek kreditu účastníka lze zjistit po přihlášení k uživatelskému účtu nebo zavoláním z účastnického čísla na tel. číslo 999.
- 11.6 Poskytovatel je oprávněn po 6 měsících od expirace kreditu odebrat účastníkovi přidělená telefonní čísla.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn po 12 měsících od expirace kreditu zrušit uživatelský účet účastníka.
- 12 Zvláštní podmínky pro předplacené služby s paušálem
- 12.1 Zvláštními podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedené v části 11 těchto provozních podmínek, se takéž řídí předplacené služby s paušálem.
- 12.2 Předplacenou službou s paušálem se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen kredit) a zároveň je využívání služby podmíněno automatickým a pravidelným strháváním paušálních částky (dané ceníkem poskytovatele) z



- kreditu účastníka. Poskytovatel je oprávněn stanovit okamžik, kdy dojde ke stržení paušální částky z kreditu účastníka.
- 12.3 Poskytovatel je oprávněn při nedostatečné výši kreditu neumožnit uživateli realizovat odchozí a příchozí hovory.
- 12.4 Odchozí hovory uživatele budou zablokovány, jestliže nastane některá z následujících situací nedostatečné výše kreditu:
- a) kredit účastníka je nižší než paušální částka, a to ve chvíli, kdy systém automaticky tuto paušální částku za využívání služby strhává;
 - b) výše kreditu účastníka je rovna nule;
 - c) účastník má záporný kredit.
- 12.5 Jestliže dojde k navýšení kreditu do 24 hodin od vzniku nedostatečné výše kreditu, jsou uživateli odchozí hovory ihned aktivovány.
- 12.6 V případě, že uplyne od některé ze situací uvedených v odst. 12.4 a) – c) těchto provozních podmínek doba delší než 24 hodin a kredit účastníka není dosud navýšen, jsou uživateli zablokovány odchozí i příchozí hovory. K odblokování odchozích a příchozích hovorů dojde do 24 hodin od navýšení kreditu účastníka.
- 12.7 Jestliže je účastníkovi nebo uživateli zasláno zařízení pro využívání předplacené služby s paušálem, bude služba aktivována následující cen po odeslání zařízení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 5.6.2020.



Ceník administrativních poplatků WIA platný od 1.8.2020

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)		
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		
Cena za jeden daňový doklad. Položka obsahuje vtištění 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		
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 Odeslání Poslední výzvy k úhradě poštou		
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		
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)		
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		
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 dobítí.		
Reaktivační popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení		
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		
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		
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 přeučtovány také náklady, které poskytovatel uhradil třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.		
Poplatek za vrácení zbývajících zůstatku předplatného na hovorném po přenesení tel. čísla		
U předplacených služeb je o poplatek za vrácení nevyčerpaného předplatného na hovorném (kreditu) po přenesení tel. čísla ponížena vrácená částka. Je-li zůstatek předplatného nižší než výše poplatku za vrácení, předplatné se nevrací. Bonusový kredit se nevrací.		