

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 společností W A spol s r o Vojtěšská 231/17 110 00 Praha 1 Č: 26703297 zapsané v OR u MS v Praze oddíl C vložka 88450 jako poskytovatelem a účastníkem

2 Smlouva

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

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

2.3 Z 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 Ceníkem administrativních poplatků;
- Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací W A spol s r o (dále jen „provozní podmínky“);
- Ochranou osobních údajů ve W A spol s r o ;
- Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací W A spol s r o

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

3 Definice pojmů

3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba která užívá služby el komunikací poskytované společností W A spol s r o

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

3.3 Poskytovatel je společnost W A 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/y případně související zařízení podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti které jim náležejí nebo pořadí ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány Pokud to smluvní strana neurčí druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:

- 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;
- přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno

4 Povinnosti obou smluvních stran

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

- 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 poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě

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

5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení přerušování 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 zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele

6 8 Účastník který není operátorem dle zákona č 127/2005 zákon o elektronických komunikacích v platném znění (dále jen „ZoEK“) nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám

6 9 V případě že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat

7 Práva smluvních stran

7 1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst 11 1 VP

7 2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků

7 3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě vyjma situace popsané v čl 8 VP Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst 11 2 VP

7 4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů) o které může účastník poskytovatele požádat písemně a to způsobem dle odst 17 1 a) b) VP

7 5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele

7 6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy historie hovorů údaje o datových přenosech atd.) starší 3 let

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

8 1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací

8 2 Nezaplatí li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby poskytovatel upozorní účastníka způsobem který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění Upozornění odeslané elektronicky je považováno za dodané 24 hodin po odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka

8 3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst 8 2 VP může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby

8 4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany účastníka se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele

8 5 Veškerá ustanovení čl 8 VP se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle odst 9 7 VP

9 Cena a platební podmínky

9 1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní

9 2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty

9 3 Není li ve smlouvě uvedeno jinak je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 14 dní

9 4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby Pokud dojde ke zrušení některé služby pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby

9 5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona

9 6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře jinak je účastník v prodlení Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR všechny poplatky k tíži plátce Bude li poskytovateli v souvislosti s nedodržením platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den ve

kterém byla platba od účastníka přijata bude vyšší než 0 5%) je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl 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 30 dní po ukončení smlouvy V případě že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku

9 8 Při uzavření smlouvy s účastníkem který má trvalý pobyt mimo území České republiky má poskytovatel právo před zahájením poskytování služby požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy V případě že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit V případě že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku

10 Přenesení telefonního čísla

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:

- identifikační údaje účastníka;
- označení opouštěného poskytovatele služby;
- telefonní číslo o jehož přenesení žádá;
- ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
- 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 přenosnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby

10 4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst 10 1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla včetně ověřovacího kódu účastníka a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly

10 5 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 přenášném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst 10 5 VP není na předmětném přenášném 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:

- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce;
- existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla;
- na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenosnosti podle zvláštního předpisu

10 8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné

10 9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli

10 10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplaceného na hovorném Vracení zůstatku je způsobilé dle Ceníku administrativních poplatků

10 11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přejímající poskytovatelem služeb Nastavení služeb se nepřenáší

10 12 Dojde li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena) je

poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst 12 7 12 8 18 5 a 18 6 VP

10 13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami V případě že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel o jejichž přenesení účastník požádal Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál

10 14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31 3 2020

11 Záruky a sankce

11 1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0 1% z dlužné částky za každý den prodlení

11 2 Účastník má právo na základě písemné žádosti na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případu dle čl 8 VP ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva nebo Provozní podmínky Toto právo účastník ztrácí v případě že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období

12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

12 1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb případně ve smlouvě nebo jejím dodatku

12 2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby např při změně umístění lokality uživatele a to z důvodů které nenastaly na straně poskytovatele je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu

12 3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou výpovědí výpovědí s přenesením odstoupením smrti nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce uplynutím doby na kterou byla sjednána

12 4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli není li ve smlouvě stanoveno jinak

12 5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů podle volby účastníka která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:

- poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
- poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
- poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka

12 6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:

- v délce 30 dnů která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi není li ve smlouvě stanoveno jinak;
- v délce 24 hodin až 30 dnů podle volby poskytovatele která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkovi z důvodu:
 - účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y
 - účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;
 - vůči účastníkovi je nařízena exekuce

Pro případ výpovědi dle odstavce 12 6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem

12 7 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve než uplyne minimální doba užívání některé služby ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou jednorázový poplatek rovný součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce

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

12 8 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve než uplyne minimální doba užívání některé služby a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který je podnikající fyzickou osobou jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby a to ode dne následujícího po dni v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby do konce sjednané minimální doby užívání služby a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který je podnikající fyzickou osobou jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a to ode dne následujícího po dni v němž došlo k ukončení smlouvy do konce sjednané doby trvání smlouvy a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny

12 9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby a to nikoli dle odst 12 5 VP je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu

12 10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy vrátit poskytovateli vše co je vlastnictvím poskytovatele Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány

13 Reklamac

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:

- reklamaci vad poskytnuté služby;
- reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby

13 2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zaslaným poskytovateli způsobem dle odst 17 1 a) b) VP Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna jinak právo na reklamaci zanikne

13 3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka Vyžaduje li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace

13 4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek V případě že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování poskytovatel vrátí případný přeplatek účastníka z toho plynoucí a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období

13 5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námítku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast

- 13 6 Reklamacce zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku
- 14 Odpovědnost za škodu**
- 14 1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši nejvýše však ve výši 1 000 000 Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody
- 14 2 Poskytovatel neodpovídá za škodu která účastníkovi/uživateli vznikne následkem poruchy opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry
- 14 3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou 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 účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka
- 14 5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka
- 15 Ostatní ustanovení**
- 15 1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny
- 15 2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem
- 15 3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě že je podepisováno i vyhotovení v anglickém jazyce je rozhodné české znění
- 15 4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem pro který je smlouva uzavírána
- 15 5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit
- 15 6 Všechny spory vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou
- 16 Důvěrnost informací**
- 16 1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy
- 16 2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst 16 1 VP se nepovažuje údaj který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
 - c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou
- 16 3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele
- 17 Komunikace mezi smluvními stranami**
- 17 1 Smluvní strany se dohodly že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:
- a) písemně doporučenou poštou datovou schránkou kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
 - b) elektronickou poštou;
 - c) telefonicky nebo ústně
- 17 2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně telefonicky a elektronickou poštou
- 17 3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 225 372 055 nebo elektronickou poštou na emailové adrese noc@wia.cz
- 17 4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu noc@wia.cz
- 17 5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasilá 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:
- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - b) datum odeslání sdělení;
 - c) jméno podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele
- Obsah sdělení musí být dostatečně určitý jasný a srozumitelný aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP
- 17 9 Pokud jde o skutečnosti u nichž by forma sdělení uvedená v odst 17 7 VP způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu lze druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem např. telefonicky osobou známou nebo osobou jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s 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 (eDAS) 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 Circuloro. 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 podepsané Adobe Sign <adobe sign certified@adobe.com> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail) oboje elektronicky podepsané Circuloro 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:
- a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby
 - b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst 9 8 VP
 - c) Nejkratší doba po kterou bude smlouva strany zavazovat je upravena v rámci jednotlivých smluv
 - d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno účtovací období kterým je jeden měsíc je upraven v rámci jednotlivých smluv
 - e) Je-li účastníkem spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14ti dní. Podmínky lhůty a postupy pro uplatnění tohoto práva jsou obsaženy v odst 18 3 VP
 - f) V případě odstoupení od smlouvy ponese účastník spotřebitel náklady spojené s případným navrácením zboží a v případě smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku náklady za případné navrácení zboží jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou
 - g) V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby jejíž plnění již začalo
 - h) Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu faxu doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel v souladu se zákonem č 634/1992 Sb o ochraně spotřebitele může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci

- (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
- i) Uzavírat smlouvu prostřednictvím prostředků komunikace na dálku mohou pouze osoby které jsou k těmto právním úkonům způsobilé. Nezletilí mohou uzavírat smlouvu pouze v rozsahu jejich způsobilosti ve smyslu § 31 a § 32 Občanského zákoníku (dále jen „OZ“). Osoba vykonávající dohled nad nezletilým odpovídá za škody vzniklé poskytovateli jednáním nezletilého dle § 2920 a § 2921 OZ
 - j) Uzavřená smlouva je poskytovatelem archivována elektronicky prostřednictvím systému poskytovatele po dobu nejméně 2 let od jejího uzavření nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů za účelem jejího úspěšného splnění. Poskytovatel umožní účastníkovi spotřebiteli přístup k uzavřené smlouvě formou výpisu z elektronického systému poskytovatele
 - k) Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy platí výklad smlouvy v českém jazyce
 - l) Postup vedoucí k uzavření smlouvy je patrný z těchto VP z provozních podmínek jednotlivých služeb a z procesu objednávání na internetových stránkách poskytovatele. Účastník má možnost objednávku před jejím odesláním zkontrolovat a v případě potřeby změnit či opravit
- 18 3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy
 - b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese sales@wia.cz faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele korespondenčně na adrese: W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč nebo osobně
 - c) na adrese: W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy případně číslo objednávky číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz kontaktní údaje (email telefon) a přiloží kopii smlouvy
 - d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy zašle doporučenou poštu na adresu: W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč nebo předá poskytovateli na adrese W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč bez zbytečného odkladu nejpozději do 14ti dnů od odstoupení od smlouvy zařízení zapůjčené od poskytovatele za účelem poskytování služby případně zboží které od poskytovatele obdržel (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 peníze 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 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 bližícím 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 smlouvy nebo jejich části u nichž běží výpovědní doba

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1 1 2021

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provoz podn nky služeb W A Voice a S PY doplňují Všeobecné podn nky poskytován služeb elektronických komunikací W A spol s ro v platném znění
- 1.2 Provoz podn nky služeb W A Voice a S PY popisují podn nky provozu služeb W A Voice a S PY – tele- a tele- onn prostřednictvím sítě internet, podle nichž postupuje poskytovatel při poskytování těchto služeb a účastník p jejich používání
- 1.3 Yto provoz podn nky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby W A Voice nebo Smlouvy o poskytování služby S PY uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem

2 De lnice pojmů

- 2.1 Všeobecné podn nky Všeobecné podn nky poskytován služeb elektronických komunikací W A spol s ro v platném znění Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty
- 2.2 Provoz podn nky Provoz podn nky služeb W A Voice a S PY společnosti W A spol s ro v platném znění Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty
- 2.3 Podn nky Souhrnné Všeobecné podn nky a Provoz podn nky
- 2.4 Služba Služba W A Voice, dříve nazývaná také S PY je poskytována jako veřejně dostupná tele- onn služba (Vo P) nebo ostatní hlasová služba Účastníkovi je přiděleno tele- onn číslo dle m stní příslušnosti nebo negeografické číslo SAC 910 nebo speciální číslo (např. SAC 8xx) a je mu umožňován příjem a uskutečňování tele- onn ch hovorů
- 2.5 Koncový bod služby je rozhraní mezi telekomunikačními zařízenímí uživatele a poskytovatele na ukončení c m zařazen poskytovatele Pokud technický projekt nestanoví jinak, stává se jím rozhraní S P serveru poskytovatele Poskytovatel zaručuje účastníkovi smlouvené vlastnosti rozhraní v koncovém bodu služby a odpovídá za provoz služby se smlouvenými parametry
- 2.6 Ukončující zařazení je telekomunikační zařazení poskytovatele umístěné před koncovým bodem služby, které vzájemně propojuje distribuční síť poskytovatele se sítí uživatele, resp. sítí internet a umožňuje tak uživateli využít vln služby
- 2.7 Koncové zařazení je tele- onn přístroj, ax, so twarový tele- onn nebo jiné poskytovatelem schválené zařazení, prostřednictvím kterého je služba poskytována Koncové zařazení pro službu typu Vo P musí podporovat protokol S P
- 2.8 Uživatelský účet je rozhraní na internetových stránkách poskytovatele (voice.wia.cz nebo www.sipy.cz), jehož prostřednictvím může účastník z skávat inormace u využít vln služby a nastavovat některé parametry služby
- 2.9 S í uživatele je zařazení, případně soubor zařazení uživatele, které je připojeno za koncovým bodem služby S í uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá
- 2.10 Další de lnice 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 provoz parametry služby, zřizuje poskytovatel koncový bod služby na základě tohoto projektu Není-li ke smlouvě technický projekt přiložen, považuje se za koncový bod služby S P server poskytovatele
- 3.2 Zřízení koncového bodu služby poskytovatelem v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník
- v technickém projektu přesně a de lnitívně určil jeho umístění
 - zajistí souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací pokud je nutný
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu pokud je nutný
 - poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení pokud jsou nutná
 - odsouhlasil technický projekt pokud byl zpracován
 - zajistil prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 5
 - umožnil přístup do prostoru kde bude umístěn
- 3.3 Po zřízení koncového bodu služby poskytovatel nakuřuje a zprovozní službu
- 3.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele provedou ukončení služby a podepí předávací protokol Služba je zřizována 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 provedou ukončení 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, začne být služba zprovozněna 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 neuskutečněná plnění a nesplněné závazky vyplývající ze smlouvy tím nejsou dotčeny a musejí být vyrovnány způsobem stanoveným ve smlouvě, vzájemně 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 obdobou delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytován služeb přerušeno Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 dny předem zasláním e-mailu 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 právních předpisů ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenesená distribuční sítí poskytovatele a věst jejich evidenci vyžadovanou zákonem
- 6.4 Účastníkovi je v rámci služby poskytován přístup k síťovým sítím Údaje o lokalizaci volacího čísla a síťového volání jsou poskytovány v případě, že účastník tyto údaje zadá v uživatelském portálu Přístup k síťovým sítím síťového 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 prodlení druhé smluvní straně Účastník oznamuje závadu teprve až po ověření, 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 zařazení koncového bodu služby umístěných v prostorách uživatele, nenese poskytovatel odpovědnost za neukončení služby až do okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjištěním a s odstraněním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závada zavinil účastník, uživatel, případně že závada vůbec nenastala
- 7.5 Závada způsobená třetí stranou, v jejím důsledku poskytovatel nedodržel provozní podmínky, například 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 servisní 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 zařazení poskytovatele (např. vypnutím, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání inormace o vzniku závady poskytovatelem (provoz dohled) O této skutečnosti je poskytovatel povinen inormovat 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 zařazení Poskytovatele Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci
- 8.2 Eploata v provozu m stnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C
- 8.3 Vlhkost v provozu m stnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující Zařazení nebude vystaveno působení zatékající vody a plyných ani kapalných chemikálií
- 8.4 Prašnost v provozu m stnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN
- 8.5 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí účastník pro provoz technické služby poskytovatele na své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájen podle jiných požadavků případně uvedených v projektu
- 8.6 Pro připojení měřič ch přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu sítíovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařazení, napájenou ze stejné fáze jako zařazení koncového bodu
- 8.7 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařazení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařazení
- 8.8 Účastník de lnuje v m stnosti instalace zařazení uzemňovací bod společný pro zařazení poskytovatele a bezprostředně spolupracuje s zařazením uživatele
- 8.9 V případě, že je zákonem nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařazení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a účastník na jeho základě s ká k umístění zařazení, stavební úpravám a použití rozvodných tras souhlasí majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebná úřední povolení
- 8.10 O vydání úředního povolení může na základě plné moci účastník požádat poskytovatele
- 8.11 ermíny 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 Účtovány budou pouze hovory, u nichž bylo uskutečněno spojení yto hovory budou účtovány podle měřených délek hovoru poskytovatelem a platného ceníku poskytovatele
- 9.2 Každý hovor se bude účtovat v reálném čase po vteřinách (vteřinová tarifikace), 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 tarifikace se z této částky určuje cena jedné vteřiny hovoru (časovým poměrem) a touto částkou se oceňuje ta část trvání hovoru, na kterou nebyla vyčerpána celá minuta
- 9.4 Je-li ve smlouvě nebo technické specifikaci sjednáno minimální objem hovorného a součet skutečně provedených částek bude nižší než minimální objem hovorného, zavazuje se účastník uhradit poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného
- 9.5 Volání do zahraničních států je na vyúčtování /akturách uvedeno jednou položkou za přidělené číslo
- 9.6 On-line přehled provedených 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 echnickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo čísel slovacího plánu v souladu s platnými zákony nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu
- 10.2 Poskytovatel je povinen inormovat 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 zařazení 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 elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mraví, zejména následujícími způsoby
- účastník nebo uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnost nebo se do nich zapojuje včetně jejich přenosu
 - účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze zskat neoprávněný přístup k sítím, zkoumá či testuje zranitelnost systému nebo sítě porušuje bezpečnost a ověřovací procedury
 - účastník nebo uživatel uskutečňuje zločinná nebo obtěžující volání jiným uživatelům (i mimo síť poskytovatele) nebo na čísla linek síťového volání
- 10.5 Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařazení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popřípadě jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele
- 10.6 Umožní-li účastník nebo uživatel použít službu třetím osobám, je účastník odpovědný poskytovateli za řádné používání služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb jako kdyby je použil val sám
- 10.7 Účastník je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů
- 10.8 Má-li účastník od poskytovatele zařazení v pronájmu, zavazuje se zajistit jejich běžnou údržbu (aktualizace softwaru, 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/dobit způsobem 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 uplynutí stanovené lhůty stává kredit expiruje, tj. účastník ani uživatel již nejsou oprávněni kredit využít, ani nemá nárok na jeho náhradu
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit uživateli odchod hovoru nebo přerušit již probíhající hovor, bude-li zůstatek kreditu účastníka nižší než jedna minuta tohoto hovoru
- 11.4 Odchod hovoru budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobít 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 přidělené tele- onn číslo
- 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 Zvláštní podmínky pro předplacené služby, které jsou uvedené v části 11 těchto provozních podmínek, se také týkají 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 využívána služba podmíněno automatickým a pravidelným strháváním paušálních částek (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 nedostatečně výši kreditu neumožnit uživateli realizovat odchoz a příchoz hovory.
- 12.4 Odchoz hovory uživatele budou zablokovány, jestliže nastane některá z následujících situací nedostatečně výše kreditu:
- a) kredit účastníka je nižší než paušální částka a to ve chvíli kdy systém automaticky tuto paušální částku za využití služeb 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 nedostatečně výše kreditu, jsou uživateli odchoz 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 odchoz i příchoz hovory. K odblokování odchozů a příchozů dojde do 24 hodin od navýšení kreditu účastníka.
- 12.7 Jestliže je účastníkovi nebo uživateli zasláno zafixování pro využití předplacené služby s paušálem, bude služba aktivována následující cenou po odeslání zafixování.

tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 5.6.2020

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací W A 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 De Inice pojmu

- 2.1 Všeobecné podmínky Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací W A 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 W A 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 Koncový zářez Zářez poskytovatele um stěně v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zářezu ani umožnit třetí osobám přístupu (fyzický ani vzdálený) k této zářezu, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýhradně napájení koncového zářezu a držet se bezúvodně odpojit koncového zářezu od elektrické sítě

- 2.5 Koncový bod služby fyzický spojovací bod, ve kterém je uživatel poskytovatel přístupu ke službě Nen-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozum se koncovým bodem port v koncovém zářezu nebo zabezpečení Wi-Fi koncového zářezu

- 2.6 Síť uživatele Zářez, případně soubor zářezů, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zářez připojená do Wi-Fi sítě koncového zářezu Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá

- 2.7 Služba Zprostředkování přístupu uživatel k síti Internet (přepřevážně inormace uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele

- 2.8 Závada Přerušování služby nebo provoz služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze

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

- 2.10 Změřená rychlost služby Změřená rychlost služby je rychlost odpovědi maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky Změřená 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 odpovědi stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá Nen-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti alespoň 60% hodnoty změřené rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne

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

- 2.13 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na změřené rychlosti jsou následující

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

- 2.14 Skutečně dosahovaná rychlost Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem Protože síť Internet je decentralizována byla jako reálná hodnota pro určené 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 nezátčeném koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běží na zářezu s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou s tového rozhraní převyšujícím běžně dostupnou rychlost minimálně o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří sobě jdoucích měření s počtem odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %) U služeb změřené rychlosti vyšší než 100 Mbps musí být zjištěna Skutečně dosahované rychlosti provedeno měření na zářezu s dedikovanou hardware Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsahove/stranky/9377/soubory/mereni-datovych-parametru-iti-mociprotokoloverze2.0.pdf>

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

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

- 2.17 Další de inice pojmu 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 W A 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, případně v technickém projektu

- 3.3 Zářez koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník

- a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a de initivně 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 um stěně
- 3.4 Po zářezu koncového bodu poskytovatelé nakonfiguruje a zprovozní službu
 - 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele provede ukončení služby a podepíše Předávací protokol Služba je zřezána dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím
 - 3.6 Učastník zářezu služby resp. zářezu změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správné lhůtě

4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovávají, 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 um stěně koncového bodu, pro nové um stěně platí podmínky jako při zářezu služby Po zprovoznění změny služby kontaktní osoba účastníka a poskytovatele provede ukončení služby a podepíše Předávací protokol Změna služby je zřezána 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 povinná bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je um stěně zářez 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 Úřadu pro slušných jednotlivých druhů 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 vypočítá měsíční dostupnost jako podíl

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{(s - n)}{s} \times 100\%$$

kde s - doba trvání služby v měsíci
n - doba nedostupnosti služby

- Doba se počítá na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa

- 6.5 Doba trvání služby v měsíci s je období, po kterém má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována

- 6.6 Doba nedostupnosti služby n je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat za příčin, které byly na straně poskytovatele

- 6.7 Doba nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisu nebo zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zářezu poskytovatele um stěně v lokalitě koncového bodu uživatele

- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářního měsíce, po kterém může být poskytována služba přerušena Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkově oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci s

- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právních předpisů 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 ohrožování 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 zabrání Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytnuté služby

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

7 Provozní dohled a servis

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

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

- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele Smluvní strana, která zjistila vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně Účastník oznamuje závadu teprve až provede, 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 um stěně koncového bodu)
- c) identifikace zářezu 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 oprava sdělení podle předchozí odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předběžnou informaci inormace inovanou ve všeobecných podmínkách jinou ektivnější cestou

- 7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným o, kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivosti nebo přerušování provozu služby

- 7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zářezu um stěně v prostorách koncového bodu uživatele, čas o nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn

- 7 8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným **OPRAVY**, kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna
- 7 9 Pokud účastník během 15 minut po **OPRAVY** oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že **OPRAVY** dosud nenastal. Pokud se závada projev později, považuje se za závadu novou
- 7 10 Období mezi okamžikem **O** a **OPRAVY** se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby **N** v případě, že závada má přímý vliv 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 nenastala na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala
- 7 12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, například 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 (například vypnutím, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informací 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 tekoucích, zatékajících ani stříkajících vod ani plynů a kapalných chemikálií
 - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředím AB5 a AE1 dle ČSN
- 8 2 Účastník zajistí provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojením k síti napájené 48V/40A nebo síť 230V/10A. Pro připojení měřicího a testovacího přístroje 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 dle inuže v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojený zařízení uživatele
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 9 1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do síť 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 **N**. Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu
- 9 2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení

tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021

Ceník administrativních poplatků se vztahuje ke všem s úžbám WIA. Nebude-li dohodnuto jinak, budou ceny za provedení úkonů dle tohoto ceníku vyúčtovány v nás edujícím pravidelném vyúčtování. V případě změny sazby DPH je patnáctá cena bez DPH.

Požádka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Odeslání kopie listinného dokumentu (mimo daňové doklady)		
Cena za jednu stranu dokumentu A4. Požádka 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. Požádka obsahuje vytváření a odeslání daňového dokladu pozemní poštou. Odeslání elektronickou poštou je zdarma. V případě, že účastník nemá nebo nepředá 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 prodávání déle než 2 resp. 5 dní po datu splatnosti faktury a není mu možné odeslat elektronicky 1. resp. 2. upomínku (účastník nemá nebo nepředá WIA svou 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 prodávání déle než 10 dnů po datu splatnosti, je odeslána Poslední výzva k úhradě elektronickou poštou. V případě, že účastník nemá nebo nepředá 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. Nebylo opakováně zrealizován příkaz k inkasu z účtu účastníka a účastník je v prodávání, bude účastníkovi odesláno upozornění na nezrealizované inkaso a proveden opakovaný pokus o inkaso dle užší 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 a podmínky poskytování služby. U předplacených služeb je cena stržena z kreditu účastníka, nemá-li účastník dostatečný kredit, bude změna provedena až po jeho dobření.		
Reaktivací popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení		
Cena za každou jednotku 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 požádka 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 jednotku instalace/aktivace 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 požádka 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 jednotkový náklad zařazení serveru účastníka do databáze serverů rozesílajících nevyžádanou poštu nebo jiné obtěžování ostatních uživatelů. K tomuto poplatku mohou být účastníkovi přeúčtovány také náklady, které poskytovatel uhradí třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.		
Poplatek za vrácení zbývajících zůstatků předplaceného na hovorném po přenesení tel. čísla		
U předplacených služeb je o poplatek za vrácení nevyčerpaného předplaceného na hovorném (kreditu) po přenesení tel. čísla ponížena vrácená částka. Je-li zůstatek předplaceného nižší než výše poplatku za vrácení, předplacené se nevrací. Bonusový kredit se nevrací.		