

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 ukončujícím 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 uživateli využívání služby.
- 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 správě uživatele 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 uzavírají 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 prostoru, 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 prověří 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 prověří 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 vyplývajících 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 obdobi 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 mezech právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a věst 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 prodloužení 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 s odstraněním 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.
- 7.5 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 AB5 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. potřebná 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 Účtovány 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 ta část trvání hovoru, na kterou nebyla vycerpána celá minuta.
- 9.4 Je-li ve smlouvě nebo technické specifikaci sjednan minimální objem hovorného a součet skutečně provolaných částek bude nižší než minimální objem hovorného, zavazuje 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 jejího přenosu;
 - b) účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systému nebo sítě, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury;
 - c) účastník nebo uživatel uskutečňuje zlomyslné 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 předplátní/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 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 cca 1 minuta tohoto hovoru.
- 11.4 Odchozí hovory budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobítí 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 Zvláštní podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedeny v části 11 těchto provozních podmínek, se taktéž 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 paušální 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.