

PROVOZNÍ PODMÍNKY

poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet



1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet upravují nebo doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA WiFi, WIA 5G, WIA FIX a WIA AirMAX.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Ceník: Ceník jednotlivých předplacených služeb WIA v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách konkrétních předplacených služeb.
- 2.5 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaku, obrazu, zvuku a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.6 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve specifikaci jednotlivé služby uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka ukončující přípojný vedení pro službu WIA FIX nebo bezdrátové rozhraní hotspotu pro služby WIA WiFi, WIA 5G a WIA AirMAX. Koncový bod je součástí telekomunikační sítě poskytovatele.
- 2.7 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.8 Služba: Služba předplaceného přístupu k síti Internet - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet, při využití datové sítě poskytovatele (zejména sítě hotspotů nebo optického vedení). Uživatel může objednat další rozšíření služby podle podmínek a ceníku. Služba je poskytována na území České republiky a její dostupnost lze nezávisle ověřit na www.wia.cz stránkách poskytovatele.
- 2.9 Smlouva: Smlouva o poskytování služeb uzavřená mezi poskytovatelem a uživatelem, na jejímž základě je poskytována služba.

3 Rozsah poskytované služby

- 3.1 Na základě Smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat uživateli přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Smlouvou a Podmínkami a Smluvní uživatel se zavazuje platit za to poskytovateli úplatu stanovenou v Ceníku.
- 3.2 Poskytovatel bude Službu poskytovat na území pokrytém příslušným rádiovým signálem nebo v dosahu datové sítě poskytovatele. Rozsah území pro jednotlivé služby je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách poskytovatele. Uživatel bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je Služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím signálem nemusí být z technických důvodů Služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu apod.).
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn zabezpečit poskytování Služby třetí osobou. Uživatelé však odpovídají v rozsahu, jako by Službu poskytoval sám.
- 3.4 Služba je garantována v Koncovém bodě služby. Poskytovatel neručí za parametry přenosové trasy v síti Uživatele.

4 Vznik a zánik Smlouvy

- 4.1 Smlouva lze uzavřít pouze prostřednictvím sítě Internet.
- 4.2 Smlouva uzavírána prostřednictvím sítě Internet je uzavřena akceptací návrhu na uzavření Smlouvy poskytovatelem. Návrh na uzavření Smlouvy učiní Uživatel prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb vyplněním požadovaných údajů a odsouhlasením smluvních podmínek. Poskytovatel potvrdí akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu Uživatele uvedenou v návrhu Smlouvy. Pro uzavření Smlouvy prostřednictvím sítě Internet v případě, kdy Uživatelem je osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, platí zvláštní ustanovení uvedené v Příloze č. 1 Podmínek. Pro uzavření a planění ze Smlouvy, jejímž předmětem je poskytování Služby po sjednanou dobu, platí zvláštní ustanovení uvedená v příloze č. 2 Podmínek.
- 4.3 Smlouva je možné uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě stanovena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva může být ukončena:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) výpovědí, danou poskytovatelem i uživatelem. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď druhé straně, pokud není v Podmínkách uvedeno jinak. Výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.1 musí být učiněna písemně; výpověď Smlouvy uzavřené v souladu s čl. 4.2 může být kromě písemné formy učiněna i ve formě elektronické zprávy zasláné druhé straně na uvedenou kontaktní adresu,
 - c) odstoupením pro podstatné porušení Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy učiní oprávněná strana ve stejné formě, v jaké se podává výpověď. Odstoupení je účinné dnem doručení odstoupení druhé straně.

5 Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen zřídit a poskytovat Službu v souladu s Podmínkami za cenu stanovenou v Ceníku každému, kdo o tuto Službu požádá, souhlasí s Podmínkami a komu je technicky možné Službu poskytnout. Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy s osobou, která:
 - a) odmítne přistoupit na smluvní podmínky nebo u ní lze důvodně předpokládat, že nebude plnit smluvní podmínky (zejména z důvodu, že smluvní podmínky nedodržovala v jiném smluvním vztahu k poskytovateli),
 - b) v minulosti zneužila nebo se pokusila zneužít Službu nebo u ní existuje důvodné podezření, že se pokusí Službu zneužít,
 - c) která má neuhrazené závazky vůči poskytovateli z jiného smluvního vztahu.V případě odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy sdělí poskytovatel formou elektronické zprávy do 30 dnů od doručení návrhu konkrétní důvod odmítnutí druhé straně.
- 5.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.3 Poskytovatel je povinen umožnit Uživateli využívání Služby do 7 dnů od úhrady zálohy na cenu za poskytované Služby, a to formou aktivace uživatelského jména a přístupového hesla Uživatele. Poskytovatel rovněž umožní užívání služby na základě aktivace platného kupónu WIA. Kupóny WIA jsou prodávány prostřednictvím sítě obchodních partnerů poskytovatele.
- 5.4 Poskytovatel je povinen v případě závady na zařízeních poskytovatele zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Uživatelem.
- 5.5 Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu Uživateli omezení či přerušování poskytování Služby, která jsou poskytovateli předem známa.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované Služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou Ceníku.

- 5.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat Uživatele o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tím Uživatel nevyjádří nesouhlas.
- 5.9 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mraví. Při přenašeni nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.

6 Práva a povinnosti smluvního uživatele a uživatele

- 6.1 Smluvní uživatel a Uživatel je povinen se při používání Služby řídit Podmínkami, Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy České republiky, a jednat v souladu s dobrými mraví. Uživatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se před jejím uzavřením seznámil se Smlouvou, Podmínkami a Ceníkem a že s jejich obsahem bez výhrad souhlasí.
- 6.2 Smluvní uživatel a Uživatel zejména nesmí:
 - a) porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob,
 - b) zneužívat Službu, zejména obtěžováním třetích osob opakovaným rozesláním nevyžádaných Dat nebo přenašením velkého objemu Dat překračujícím rámec obvyklého užívání, nebo neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů
 - c) umožňovat přístup ke Službě třetím osobám. Uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla pro přístup ke Službě v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo narušení práva užití předmětného hesla je Uživatel povinen sdělit tuto skutečnost formou elektronické zprávy neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití Služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli, a to ve stejném rozsahu, jako by Službu využil sám.
- 6.3 Smluvní uživatel a Uživatel je povinen řádně hradit ceny za poskytované Služby včetně záloh. Do doby úhrady zálohy ceny za poskytované Služby má poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby.
- 6.4 Smluvní uživatel a Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro uzavření Smlouvy a je též povinen neprodleně nahlásit písemně nebo formou elektronické zprávy poskytovateli každou změnu těchto údajů ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu poskytovatele je Uživatel povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu poskytovatele je Uživatel povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování Služby a plnění Dle Smlouvy.
- 6.5 Smluvní uživatel a Uživatel je povinen oznamovat poskytovateli závady a všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 6.6 Smluvní uživatel a Uživatel je povinen při užívání Služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování Služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.7 Smluvní uživatel a Uživatel je oprávněn vypovědět nebo odstoupit od Smlouvy za podmínek stanovených těmito Podmínkami nebo Smlouvou.
- 6.8 Smluvní uživatel je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 6.9 Smluvní uživatel se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovu poskytování služeb.

7 Cena a platební podmínky

- 7.1 Cena za Službu, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena Ceníkem
- 7.2 Cena za poskytované Služby je splatná zálohově před poskytnutím Služby, pokud Smlouva nestanoví jinak. Za úhradu ceny (zálohy) se považuje připsání odpovídající částky na účet poskytovatele. Po uplnutí předplacené doby je přístup ke službě automaticky zablokován.
- 7.3 Smluvní uživatel ani Uživatel nemají nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání Uživatelem apod.).
- 7.4 Uživatel je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých Služeb v elektronické podobě. Daňový doklad vystaví poskytovatel do 15 dnů ode dne přijetí platby za Službu. Daňový doklad /fakturu/ zpřístupní poskytovatel Uživateli ke stažení v elektronické podobě v uživatelské sekci portálu příslušné služby. Toto neplatí v případě, že služba je užívána na základě aktivace kupónem WIA.

8 Závady Služby a reklamace

- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele noc@wia.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na www.wia.cz stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřeně úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- 8.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu uživateli, který je v prodlení.
- 8.3 Byla-li závada způsobena uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je uživatel povinen uhradit náklady na servisní zásah.
- 8.4 Písemným sdělením dle odst. 13.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu WIA – reklamace Prepaid, Štěpánská 61, 110 00 Praha 1. Přijetí reklamace bude ze strany WIA neprodleně potvrzeno.

9 Shromažďování, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy

- 9.1 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenašených dat, přesahujících technické možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 9.2 Poskytovatel a smluvní uživatel se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména Zákonem o elektronických komunikacích a Zákonem o ochraně osobních údajů), podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 9.3 Smluvní uživatel a Uživatel dávají uzavřením smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 9.4 Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby smluvní uživatel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům smluvního uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

10 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 10.1 Provozní a technické parametry jednotlivých služeb jsou zveřejněny na webových stránkách příslušných služeb. Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit.

- 10.2 Poskytovatel je oprávněn tyto provozní podmínky kdykoli měnit nebo upravovat. Uživatel bude o takovéto změně nebo úpravě informován na internetových stránkách poskytovatele a uživatelském portálu příslušné služby.
- 10.3 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
- smlouva
 - ceník
 - provozní podmínky
 - všeobecné podmínky
- 10.4 Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1. října 2011.

Příloha č. I

- 11 Zvláštní ustanovení pro uzavírání Smlouvy prostřednictvím sítě Internet s osobou, která při uzavírání a plnění Smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen spotřebitel).**
- 11.1 Veškeré informace o Poskytovateli i poskytovaných službách z hlediska § 53 odst. 4 zák. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele www.wia.cz a stránkách jednotlivých služeb.
- 11.2 Po uzavření Smlouvy před zahájením poskytování Služeb je Poskytovatel povinen poskytnout spotřebiteli písemně nebo prostřednictvím elektronické zprávy:
- obchodní jméno a identifikační číslo Poskytovatele a jeho sídlo,
 - informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od Smlouvy,
 - informace o službách po prodeji a zárukách
 - podmínky pro zrušení Smlouvy
- 11.3 Spotřebitel má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy, a to písemně nebo prostřednictvím elektronické zprávy. V případě, kdy Poskytovatel nepředal písemně nebo ve formě elektronické zprávy Uživateli informace podle čl. I.2 této Přílohy, činí lhůta tři měsíce ode dne uzavření Smlouvy. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a běží lhůta čtrnáctidenní.
- 11.4 Spotřebitel nemá právo od Smlouvy odstoupit, jestliže bylo zahájeno poskytování Služeb před uplynutím 14 dnů od uzavření Smlouvy. Zahájením poskytování Služeb se rozumí okamžik, kdy se Uživatel poprvé připojí do sítě Internet prostřednictvím uživatelského jména a hesla poskytnutého Poskytovatelem.

Příloha č. II.

- 12 Zvláštní ustanovení pro uzavírání Smlouvy na sjednanou dobu připojení**
- 12.1 Smlouva při poskytování Služeb na sjednanou dobu připojení je uzavřena akceptací smluvních podmínek Uživatелеm na internetových stránkách Služby. Smlouvu je možné uzavírat opakovaně.
- 12.2 Doba, po kterou bude Služba poskytována, se považuje za sjednanou zasláním odpovídající peněžní částky Uživatелеm Poskytovateli v souladu s Ceníkem Poskytovatele.
- 12.3 Uzavřením Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Službu Uživateli po sjednanou dobu od okamžiku zpřístupnění Služby Uživateli.
- 12.4 Poskytovatel je povinen zpřístupnit Službu Uživateli bezprostředně po úhradě ceny za poskytované Služby Uživatелеm.
- 12.5 Ustanovení Podmínek se použijí, pokud nejsou v rozporu s charakterem poskytování Služby na sjednanou dobu připojení.