

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 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;
- Shrnutím smlouvy bylo li poskytnuto a je li účastník spotřebitelem;
- 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 případně dodatky nebo technické specifikace Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí v záhlaví smlouvy jinak druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona

3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/ y případně související zařízení podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti které jim náleží nebo pořadí ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány Pokud to smluvní strana neurčí druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:

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

3.13 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:

- 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 přenášejícím telefonním čísle ukončeno;
- přijímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací u kterého bude poskytování této služby na přenášejícím 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 kopie 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 přerušení 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 službě Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele

6 Povinnosti účastníka

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

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

6.3 Účastník je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy

6.4 Účastník odpovídá za to že zařízení které připojuje uživatel k zařízení poskytovatele má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve státě kde je připojováno Účastník odpovídá za stav zařízení které uživatel připojuje k zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů

6.5 Účastník je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci úpravu nebo deinstalaci zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytováním službou

- Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě) s provedením projektových stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení
- 6 6 Účastník je povinen zajistit nebo umožnit poskytovatelem pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby opravy nebo instalace zařízení do prostor ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou
- 6 7 Účastník je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou Tyto prostory a podmínky popsáné v provozních podmínkách musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny
- 6 8 Účastník nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení zapojení umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby a dále účastník odpovídá za to že takto nebude činit ani uživatel Účastník je povinen zajistit aby uživatel učinil veškerá opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele
- 6 9 Účastník který není operátorem dle ZoEK nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám
- 6 10 V případě že dojde za trvání smlouvy ze strany účastníka/uživatele k poškození či ztrátě zařízení poskytovatele které/á má účastník od poskytovatele v pronájmu nebo zapůjčené/á je poskytovatel oprávněn účastníkovi takové/á zařízení vyfakturovat
- 7 Práva smluvních stran**
- 7 1 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovenou v odst 11 1 VP
- 7 2 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi poplatky související s poskytováním služeb dle ceníku příslušné služby a Ceníku administrativních poplatků
- 7 3 Účastník má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě vyjma situace popsané v čl 8 VP Výše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst 11 2 VP
- 7 4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů) o které může účastník poskytovatele požádat písemně a to způsobem dle odst 17 1 a) b) VP
- 7 5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele
- 7 6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy historie hovorů údaje o datových přenosech atd) starší 3 let
- 8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení**
- 8 1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací
- 8 2 Nezaplatí-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby poskytovatel upozorní účastníka způsobem který si účastník zvolil pro 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 Poskytovatel je oprávněn jednou ročně jednostranně zvýšit ceny poskytovaných služeb o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášenou Českým statistickým úřadem popř jiným subjektem který jej nahradí Při stanovení výše upravené ceny poskytovaných služeb se vychází z poslední předcházející ceny Cena poskytované služby bude upravena vždy od 01 04 příslušného roku Poskytovatel oznámí účastníkovi zvýšení ceny poskytované služby s předcházejícím vyúčtováním
- 9 2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty
- 9 3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost vyúčtování/faktur je 14 dní
- 9 4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby Pokud dojde ke zrušení některé služby pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby
- 9 5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona
- 9 6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře jinak je účastník v prodlení Případně 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, změna poskytovatele služby přístupu k internetu**
- Přenesení telefonního čísla**
- 10 1 Účastník který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla V takové žádosti je třeba uvést:
- 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
- e) den ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout
- 10 2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti hledí se na něho jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal
- 10 3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby
- 10 4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst 10 1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla včetně ověřovacího kódu účastníka a okamžiku zániku smlouvy a společně s ním zajistí aby jimi poskytované služby na sebe přímo navazovaly
- 10 5 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro přenesení telefonního čísla přejímajícím a opouštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opouštěným poskytovatelem služby od přejímajícího poskytovatele služby K aktivaci telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby dojde v den zániku závazku ze smlouvy
- 10 6 Pokud závazek ze smlouvy na přenášeném telefonním čísle zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst 10 5 VP není účastníkovi na předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- 10 7 Opouštěný poskytovatel služby a přejímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla nebo objednávku přenesení v případě že:
- telefonní číslo je již obsaženo v jiné objednávce přenesení;
 - existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo
 - na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu
- 10 8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné

- 10 9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli
- 10 10 Opouštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele využívajícího předplacené služby podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí zbývající zůstatek předplaceného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků
- 10 11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přejímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší
- 10 12 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena) je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12 7, 12 8, 18 5 a 18 6 VP
- 10 13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál
- 10 14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31 3 2020
- 10 15 Opouštěný poskytovatel služby je povinen zajistit, aby účastník jehož závazek ze smlouvy skončil výpovědí ze strany účastníka, si mohl přenést číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá
- 10 16 Přenesení čísla a jeho následná aktivace se provede v nejbližší možné lhůtě a k datu výslovně ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít příslušné číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno
- 10 17 V případě selhání procesu přenesení čísla musí opouštěný poskytovatel služby znovu aktivovat číslo a službu účastníkovi a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve smlouvě a to až do doby, než dojde k úspěšnému přenesení čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby
- 10 18 Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanoví-li příslušný právní předpis jinak. V případě geografických čísel je možné přenos realizovat pouze na určeném území
- 10 19 Doba, po kterou není účastníkovi během procesu přenesení čísla na tomto čísle poskytována veřejně dostupná služba elektronických komunikací, nesmí přesáhnout 1 pracovní den. Přerušení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přejímajícího poskytovatele služby nesmí být delší než 6 hodin
- 10 20 Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno
- Změna poskytovatele služby přístupu k internetu**
- 10 21 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. V takové žádosti je třeba uvést:
- a) identifikační údaje účastníka;
 - b) označení opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a
 - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU)
- 10 22 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal
- 10 23 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka dle odst. 10 21 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu
- 10 24 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v nejbližší možné době nebo ve lhůtě dohodnuté s účastníkem. Opouštěný poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen poskytovat své služby za stejných podmínek až do doby, kdy jsou aktivovány služby přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu. Přerušení poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den
- 10 25 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu
- 10 26 Pokud závazek ze smlouvy u služby přístupu k internetu, u které dochází ke změně poskytovatele, zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10 25 VP, není účastníkovi na předmětné služby zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- 10 27 Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace dle ZoEK
- 10 28 Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě že:
- a) eviduje k obdržení ověřovacímu kódu pro změnu poskytovatele internetu jinou objednávku změny poskytovatele internetu
 - b) je v objednávce změny poskytovatele internetu neplatný ověřovací kód pro změnu poskytovatele internetu nebo
 - c) objednávka změny poskytovatele internetu neobsahuje údaje dle odst. 10 21 VP
- 10 29 Přejímající poskytovatel internetu je povinen ve lhůtě 3 pracovních dnů od obdržení informace podle bodu 10 27 věty druhé VP, v případě existence balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení na základě pokynů účastníka, objednavku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů
- 10 30 Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli
- 10 31 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě požadavku účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena) je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12 7, 12 8, 18 5 a 18 6 VP
- 10 32 Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenesení přenést více svých služeb. Každá z přenášených služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více služeb a účastník žádá o přenesení pouze části služeb, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu služeb, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál
- 10 33 Proces změny poskytovatele internetu je ukončen aktivací služby přístupu k internetu přejímajícím poskytovatelem internetu. Přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu o aktivaci služby
- 10 34 V případě že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, přejímající poskytovatel internetu neprodleně informuje opouštěného poskytovatele internetu. Poskytovatel velkoobchodní služby přístupu k internetu obnoví poskytování služby opouštěnému poskytovateli internetu, aby tento mohl poskytovat účastníkovi své služby dle bodu 10 24 VP
- 10 35 Je-li to technicky proveditelné a pokud účastník nepožaduje jinak, umožní přejímající poskytovatel internetu realizaci změny poskytovatele internetu za využití vzdáleného přístupu prostřednictvím přeprogramování identifikátorů komunikačních zařízení bez nutnosti fyzického přístupu k těmto zařízením

- 10 36 Ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 1 7 2022
- 10 37 Účastník má právo na paušální náhradu pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneuzžití změny v důsledku porušení povinností přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400 Kč. Při zneuzžití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600 Kč za každý započatý den po který trvá stav způsobený zneuzžitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace činí výše paušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

11 Záruky a sankce

- 11 1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0 1% z dlužné částky za každý den prodlení
- 11 2 Účastník má právo na základě písemné žádosti na vrácení poměrně 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 přiměřeně snížené částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období

12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 12 1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doba trvání smlouvy je uvedena v provozních podmínkách jednotlivých služeb případně ve smlouvě nebo jejím dodatku
- 12 2 Při změně smlouvy na žádost účastníka před zřízením služby např. při změně umístění lokality uživatele a to z důvodů které nenastaly na straně poskytovatele je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu
- 12 3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením odstoupením smrtí nebo zánikem smluvní strany bez právního nástupce, uplynutím doby na kterou byla sjednána
- 12 4 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou s výpovědní dobou v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli, není-li ve smlouvě stanoveno jinak
- 12 5 Účastník je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou v délce 24 hodin až 30 dnů podle volby účastníka, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi poskytovateli z důvodu:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani do 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení účastníka
- 12 6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět jakoukoliv smlouvu s výpovědní dobou:

- a) v délce 30 dnů, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkoví, není-li ve smlouvě stanoveno jinak;
- b) v délce 24 hodin až 30 dnů podle volby poskytovatele, která začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi účastníkoví z důvodu:
 - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování za službu/y
 - (ii) účastník nebo uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - (iii) účastník nebo uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytnovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
 - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkoví vedeno insolvenční řízení;
 - (v) vůči účastníkoví 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 podnikajícím 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 podnikajícím fyzickou osobou jednorázový poplatek rovný 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
- 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 podnikajícím 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 cenikové ceně nelze určit výši úhrady z cenikové ceny. V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který je podnikajícím 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 cenikové ceně nelze určit výši úhrady z cenikové ceny
- 12 9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby a to nikoli dle odst 12 5 VP je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu
- 12 10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy vrátit poskytovateli vše co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány

13 Reklamacce

- 13 1 Pokud účastník dojde k názoru že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:
- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
 - b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby
- 13 2 Reklamaci uplatňuje účastník písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem účastníka prokazatelně zasláním poskytovateli způsobem dle odst 17 1 a) nebo elektronickou poštou dle odst 17 1 b) VP na emailovou adresu reklamacce@wia.cz. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak právo na reklamaci zanikne
- 13 3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamacce a do 1 měsíce po doručení reklamacce písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení účastníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním provozovatelem rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamacce do 2 měsíců ode dne doručení reklamacce
- 13 4 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě že je uznána reklamacce 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 účtovanou v nejbližším následujícím účtovacím období
- 13 5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast
- 13 6 Reklamace zařízení dodaných účastníkovi poskytovatelem se řídí ustanoveními Občanského zákoníku
- 14 Odpovědnost za škodu**
- 14 1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tuto škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši nejvýše však ve výši 1 000 000 Kč Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody
- 14 2 Poskytovatel neodpovídá za škodu která účastníkovi/uzivateli vznikne následkem poruchy opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části vyjma škody vzniklé účastníkovi/uzivateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů Poskytovatel dále neodpovídá za škodu která účastníkovi/uzivateli vznikne následkem útoku hackerů DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry
- 14 3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem 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 vyhotoveno v anglickém jazyce je rozhodné české znění
- 15 4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem pro který je smlouva uzavírána
- 15 5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit
- 15 6 Všechny spory vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou
- 16 Důvěrnost informací**
- 16 1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně které vyplývají z uzavřené smlouvy nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí aby nedošlo k jejich zneužití Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy
- 16 2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst 16 1 VP se nepovažuje údaj který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
 - c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou
- 16 3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele
- 17 Komunikace mezi smluvními stranami**
- 17 1 Smluvní strany se dohodly že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:
- a) písemně datovou schránkou doporučenou poštou nebo kurýrem;
 - b) elektronickou poštou;
 - c) telefonicky nebo ústně
- 17 2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně telefonicky a elektronickou poštou
- 17 3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo účastník telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 225 372 055 nebo elektronickou poštou na emailové adrese noc@wia.cz
- 17 4 Žádost o změnu kontaktních údajů účastníka zašle účastník poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu noc@wia.cz
- 17 5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zasílá poskytovatel účastníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu určenou účastníkem pro 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 technické specifikace upozornění na podstatné porušení smlouvy výpověď smlouvy změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst 17 1 a) VP
- 17 7 Sdělení týkající se skutečností na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst 3 7 VP
- 17 8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí kromě vlastní informace obsahovat všechny tyto náležitosti:
- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - b) datum odeslání sdělení;
 - c) jméno podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele
- Obsah sdělení musí být dostatečně určitý jasný a srozumitelný aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP
- 17 9 Pokud jde o skutečnosti u nichž by forma sdělení uvedená v odst 17 7 VP způsobila prodlžení 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 (e DAS) a zákonem č 250/2017 Sb o elektronické identifikaci mohou být dokumenty navazující na smlouvu a s ní související (technické specifikace předávací protokoly dodatky ad) smluvními stranami podepsány elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circulo V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznaná 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 podepsáno Circulo Europe s r o
- 18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem**
- 18 1 Před uzavřením smlouvy poskytuje poskytovatel účastníkovi spotřebiteli stručné a snadno čitelné shrnutí smlouvy tzv Shrnutí smlouvy a to v souladu s ustanovením § 63 odst 5 ZoEK V rámci tohoto Shrnutí smlouvy a dále v rámci znění smlouvy poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele že veškeré informace jsou pro spotřebitele dostupné v této části VOP které jsou snadno dostupné v elektronické verzi na www stránkách poskytovatele na adrese <http://www.wia.cz> v sekci dokumenty Zároveň poskytovatel výslovně upozorňuje spotřebitele že tyto VOP je důležité si stáhnout pro účely dokumentace pozdějšího použití a reprodukce v nezměněné podobě
- 18 2 Sdělení před uzavřením smlouvy:
- a) Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby
 - b) Případná povinnost zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu je požadována v případě individuálních a specifických požadavků ze strany účastníka nebo v případě dle odst 9 8 VP
 - c) Nejkratší doba po kterou bude smlouva strany zavazovat je upravena v rámci jednotlivých smluv
 - d) Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno 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
- m) Účastník má právo na poušální náhradu pokud dojde k přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním činí výše poušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení poušální náhrada ve výši 400 Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel činí výše poušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozí věty. Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše poušální náhrady 600 Kč za každý započatý den po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace činí výše poušální náhrady 200 Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400 Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím poušální náhradu tím není dotčeno
- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy
- b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adresu sales@wia.cz faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele korespondenčně na adresu: W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč nebo osobně na adrese: W A spol s r o A Staška 511/40 140 00 Praha 4 Krč
- c) 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 peněží prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže že zboží poskytovateli odeslal
- f) Účastník spotřebitel bere na vědomí že odpovídá poskytovateli za snížení hodnoty zboží které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti
- 18.4 Účastník spotřebitel uzavřením smlouvy s poskytovatelem výslovně žádá poskytovatele aby poskytovatel v souladu s ustanovením § 1823 OZ započal s poskytováním služeb ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Účastník spotřebitel bere na vědomí že odstoupí-li od smlouvy uhradí poskytovateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy
- 18.5 V případě ukončení smlouvy nebo některé služby dříve než uplyne minimální doba užívání některé služby a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který je spotřebitelem jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané minimální doby užívání služby a to ode dne následujícího po dni v němž došlo k ukončení smlouvy nebo některé služby do konce sjednané minimální doby užívání služby a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny
- 18.6 V případě ukončení smlouvy uzavřené na dobu určitou před uplynutím doby trvání na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran má poskytovatel právo účtovat účastníkovi který je spotřebitelem jednorázový poplatek rovný jedné dvacetině součtu měsíčních poplatků (paušálů) zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy nebo jedné dvacetině součtu minimálních sjednaných měsíčních plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy a to ode dne následujícího po dni v němž došlo k ukončení smlouvy do konce sjednané doby trvání smlouvy a dále úhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a pokud je poskytována sleva oproti ceníkové ceně nelze určit výši úhrady z ceníkové ceny
- 18.7 Účastník spotřebitel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu určitou za stejných podmínek jako smlouvu na dobu neurčitou tedy postupem dle odst. 12.4 VP a za použití podmínky dle odst. 18.5 VP
- 18.8 Poskytovatel je povinen informovat účastníka spotřebitele způsobem který si zvolil pro zaslání vyúčtování a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou
- 19 Závěrečná ustanovení
- 19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb změny podmínek na trhu elektronických komunikací zkvalitnění sítě vývoje nových technologií inflace změny právních předpisů změny technických provozních obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; 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 1.7.2022

- 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 den 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 podrobně podmínky pro poskytování služeb 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 zařazení Zařazení poskytovatele umístění v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařazení ani umožnit třetí osobám přístupu (fyzicky ani vzdáleně) k této zařazení, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýhradně napájení koncového zařazení a držet se bezodkladně odpojit koncového zařazení od elektrické sítě

- 2.5 Koncový bod služby fyzický spojovací bod, ve kterém je uživatel poskytovatel přístupu ke službě Nemí ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařazení nebo zabezpečená Wi-Fi koncového zařazení

- 2.6 Síť uživatele Zařazení, případně soubor zařazení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařazení připojena k Wi-Fi síti koncového zařazení Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá

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

- 2.8 Závada Přerušování služby nebo provozu 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 Nemí 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 nejmenší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout Nemí 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 inzerované rychlosti jsou následující

Inzerovaná 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 rychlostí služby dosahovanou při používání služby uživatelem Protože síť Internet je decentralizována byla jako sítě, rychlost pro určitou skutečně dostupnou rychlostí stanovenou 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 zařazení 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 po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %) U služeb s Změřenou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěna Skutečně dosahovaná rychlost provedeno měření zařazením 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-istiip-mocitcp-protokoloverze2.0.pdf>

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

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

- 2.17 Další 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 neshody mezi technickým řešením může být ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provoz parametrů služby
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, případně v technickém projektu
- 3.3 Zařazení 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 umístěn
- 3.4 Po zařazení koncového bodu poskytovatelé nakonfiguruje a zprovozní službu
- 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele provedou ukončení služby a podepíše Předávací protokol Služba je zřena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím
- 3.6 Uprávně zařazení služby resp. zařazení 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 umístění koncového bodu, pro nové umístění platí podmínky jako při zařazení služby Po zprovoznění změny služby kontaktní osoba účastníka a poskytovatele provede ukončení služby a podepíše Předávací protokol Změna služby je zřena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby

5 Zrušení služby

- 5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovateli byly zpřístupněny na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařazení poskytovatele

6 Provoz služby

- 6.1 Poskytovatel zajišťuje provoz služby na základě údajů ve smlouvě, v jejích přílohách, technických specifikacích a dalších ujednáních
- 6.2 Služba je poskytována nepřetržitě - 24 hodin denně, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu
- 6.3 Parametry provozu služby, povolené meze jejich hodnot při provozu služby a způsob jejich posuzování a měření vyplývají z technických standardů a doporučení 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

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

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

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

- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisu nebo zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařazení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele

- 6.9 Doba pro plánovanou údržbu je doba ne delší než 120 minut za kalendářního měsíce, po které může být poskytováním služeb přerušeno 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

- 6.10 Poskytovatel je oprávněn v mezích právních norem ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášedla distribuční sítí poskytovatele a věst jejich evidenci vyžadovanou zákonem

- 6.11 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezení, případně ohrožení ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabrání Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytnuté služby

- 6.12 V případě, že služba vykazuje velkou trvající odchylku nebo velkou opakování se odchylkou, 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 jí 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 umístění koncového bodu)
- c) identifikace zařazení 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 předěbnou inormaci de 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 zařazení umístěném 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
- teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C
 - relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující
 - zařízení nebude vystaveno působení tekoucích, zatékajících ani stříkajících vody ani plyných a kapalných chemikálií
 - prašnost v prostředí bude odpovídat prostředím AB5 a AE1 dle ČSN
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojení napájení 48V/40A nebo stř. 230V/10A. Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu
- 8.3 Účastník dle inuže v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do 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. 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 službám WIA. Nebude-li dohodnuto jinak, budou ceny za provedení úkonů dle tohoto ceníku vyúčtovány v následujícím pravidelném vyúčtování. V případě změny sazby DPH je platná cena bez DPH.

Požádka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Odeslání kopie listinného dokumentu (mimo daňové doklady)	50 Kč	61 Kč
Cena za jednu stranu dokumentu A4. Požádka obsahuje vyřazení dokumentu v archivu, vytvoření jeho kopie a odeslání pozemní nebo elektronickou poštou. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.		
Odeslání faktury (daňového dokladu) nebo jeho opisu v listinné podobě prostřednictvím pošty	30 Kč	36,30 Kč
Cena za jeden daňový doklad. 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	70 Kč	85 Kč
Cena za jednu upomínku. V případě, že účastník je v prodávacím režimu a 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	70 Kč	85 Kč
Odeslání Poslední výzvy k úhradě poštou	150 Kč	182 Kč
Cena za jednu výzvu. V případě, že účastník je v prodávacím režimu a 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	30 Kč	36,30 Kč
Cena za jedno nezrealizované inkaso. Nebylo opakovaně zrealizováno příkaz k inkasu z účtu účastníka a účastník je v prodávacím režimu, bude účastníkovi odesláno upozornění na nezrealizované inkaso a proveden opakovaný pokus o inkaso dle užné částky z účtu účastníka. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.		
Změna účastníka ve smlouvě (účastníka nebo uživatele)	150 Kč	182 Kč
Cena za ukončení stávající smlouvy a vytvoření nové smlouvy. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.		
Změna ve Smlouvě o poskytování služby WIA xDSL nebo v parametrech předplacených služeb	150 Kč	182 Kč
Cena za provedení změny Smlouvy o poskytování služby WIA ADSL na žádost účastníka (přemístění, změna tarifu apod.). Žádost musí být podána písemně nebo emailem a musí obsahovat všechny náležitosti a podmínky poskytování služby. U předplacených služeb je cena stržena z kreditu účastníka, nemá-li účastník dostatečný kredit, bude změna provedena až po jeho dobře.		
Reaktivací popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení	83 Kč	100 Kč
Cena za každé jednotlivé obnovení poskytování služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Obnovení služby do 4 kalendářních dnů od pozastavení služby. Tato 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	1 239 Kč	1 499 Kč
Cena za každou jednotlivou instalaci/aktivaci služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Obnovení služby 5 a více kalendářních dnů od pozastavení služby. Tato 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	1000 Kč	1210 Kč
Cena za každý jednotlivý incident zařazení serveru účastníka do databáze serverů rozesílajících nevyžádanou poštu nebo jiné obtěžování ostatních uživatelů. K tomuto poplatku mohou být účastníkovi přeúčtovány také náklady, které poskytovatel uhradí třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.		
Poplatek za vrácení zbývajících zůstatků předplaceného na hovorném po přenesení tel. čísla	80 Kč	97 Kč
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.		



POVĚŘENÍ

WIA spol. s r. o.

IČ: 26703297

se sídlem: Praha 1, Vojtěšská 231/17, PSČ: 110 00

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 88450

zastoupená jednatelem: [REDACTED]

(dále jen jako „**společnost**“)

zmocňuje tímto

pana [REDACTED]

rodné číslo: [REDACTED]

adresa trvalého bydliště: [REDACTED]

zaměstnán na pozici: [REDACTED]

(dále jen jako „**zmocněnec**“)

ke svému zastupování.

Zmocněnec je oprávněn jménem společnosti samostatně:

- vést jednání o smlouvách a podepisovat Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací, ve kterých bude WIA figurovat jako poskytovatel a jejichž měsíční plnění nepřekročí 200.000 Kč (Dvěstětisíckorun) měsíčně nebo 2.000.000 Kč (Dvamiliónykorun) jednorázově;
- vést jednání o smlouvách o pronájmu, či prodeji zařízení souvisejících s poskytováním služeb elektronických komunikací, ve kterých bude WIA figurovat jako pronajímatel resp. dodavatel a jejichž měsíční plnění nepřekročí 200.000 Kč (Dvěstětisíckorun) měsíčně nebo 2.000.000 Kč (Dvamiliónykorun) jednorázově;

Při stanovení hodnoty plnění se vychází z výše peněžitého plnění bez daně z přidané hodnoty, u nepeněžitého plnění z jeho obvyklé hodnoty v čase a místě vyjádřené v penězích.

Zmocněnec není oprávněn převést toto pověření zcela nebo zčásti na dalšího zaměstnance společnosti nebo na třetí osobu.

Toto pověření je platné a účinné od 1.8.2023 do 31.7.2024.

V Praze dne 1.8.2023

[REDACTED]
WIA spol. s r.o.