

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB**  
**uzavřená podle §2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**  
**a zák. č. 127/2005 Sb., zákon elektronických komunikací, vše v platném znění**

Smluvní strany:

**Armádní Servisní, příspěvková organizace**

Sídlo: Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 - Dejvice  
Zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. Pr 1342  
Zastoupená: Ing. Martinem Lehkým, ředitelem  
IČO: 60460580  
DIČ: CZ60460580  
ID datové schránky: dugmkm6  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]  
Oprávněn jednat:  
- ve věcech smluvních: Ing. Martin Lehký, tel. 973 204 090, fax: 973 204 092  
- ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „uživatel“)

a

**WIA spol. s r.o.**

Sídlo: Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1  
Zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 88450  
Zastoupená: [REDACTED]  
IČO: 26703297  
DIČ: CZ26703297  
ID datové schránky: jw9bx93  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]  
Oprávněn jednat:  
- ve věcech smluvních: [REDACTED]  
- ve věcech technických: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“, společně též „smluvní strany“)

**I.**

**Předmět a místo smlouvy**

Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit uživateli připojení k internetu a telefonní službu SIPY pro vojenskou ubytovací zařízení na adrese Zborovská 364, Jinče, včetně půjčení zařízení, jehož prostřednictvím bude služba poskytována (dále jen „služby“). Parametry služby připojení k síti internet: kapacita připojení: 150/100 Mbps, bez agregace, licencované pásmo, SLA min. 99,95 %, statická veřejná IPv4 adresa, záloha připojení.

## II.

### Vymezení základních pojmů

Pro účely těchto podmínek a smlouvy platí následující definice základních pojmů:

1. Technicky způsobilý zástupce uživatele – osoba na straně uživatele, která je při zprovoznění a provozu služby určena k zajištění potřebné součinnosti např. zabezpečení přístupu k propůjčenému, resp. zakoupenému zařízení, telekomunikačním rozvodům a do prostor požadované instalace, identifikace funkčnosti koncového zařízení a případných závad.
2. Propůjčené zařízení – zařízení, jež v rámci poskytovaných služeb poskytovatel umístil v prostorách uživatele a s jehož pomocí poskytuje uživateli sjednané služby (dále jen „propůjčené zařízení“).
3. Zakoupené zařízení – zařízení, jež si uživatel zakoupil od poskytovatele a je ve vlastnictví uživatele.
4. Poddodavatel – třetí strana, jež pro účely plnění této smlouvy vykonává některé práce a výkony plynoucí ze smluvního vztahu mezi ní a poskytovatelem.
5. Registrace služby – okamžik, kdy došlo ze strany poskytovatele ke zprovoznění uživatelem objednané služby.

## III.

### Prohlášení uživatele

Uživatel prohlašuje, že mu nejsou známy žádné skutečnosti ani práva třetích osob, které by bránily řádné instalaci a provozu telekomunikačního zařízení.

## IV.

### Prohlášení provozovatele telekomunikačního zařízení

1. Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškeré náležitosti požadované platnými právními předpisy pro provoz telekomunikačních zařízení, a že tyto předpisy bude bezpodmínečně respektovat.
2. Poskytovatel dále prohlašuje, že telekomunikační zařízení, která budou v objektu uživatele instalována a provozována, vyhovují platným technickým, bezpečnostním, zdravotním a jiným právním předpisům, popř. normám, které se k oblasti instalace a provozu zařízení vztahují.
3. Poskytovatel dále prohlašuje, že telekomunikační zařízení, která budou v objektu uživatele instalována, ani jejich provoz nezpůsobují životu nebezpečné či zdraví škodlivé účinky.

## V.

### Termín plnění

Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 12. 2025 do 30.11. 2027.

## VI. Cena služby

1. Cena za služby je 237 600 Kč bez DPH a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady dle článku I. této smlouvy.
2. DPH bude účtována ve výši a v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## VII. Platební a fakturační podmínky

1. Cena za poskytnuté služby bude hrazena na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem jednou měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce. Výše měsíční úhrady je 9 900 Kč bez DPH.
2. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. a § 435 občanského zákoníku, vše ve znění pozdějších předpisů. Nebude-li je splňovat, je uživatel oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli k přepracování a lhůta splatnosti neběží. Nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení řádné faktury.
3. Poskytovatel se zavazuje vystavit a zaslat uživateli fakturu v elektronické podobě. V případě, že není schopen zajistit elektronické doručení, zajistí zaslání originálu faktury na adresu objednatele uvedenou v odst. 4. tohoto článku smlouvy.
4. Adresa pro zasílání faktur je [REDAKCE], v případě listinného vyhotovení: Armádní Servisní, příspěvková organizace, Podbabská 1589/1, 160 00, Praha 6 – Dejvice.
5. Doba splatnosti faktury je 30 dnů od jejího doručení uživateli. Při nesplnění podmínky 30denní splatnosti faktury ode dne jejího doručení je uživatel oprávněn vrátit fakturu zpět poskytovateli.
6. Cenu za poskytování služeb se uživatel zavazuje uhradit na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
7. Uživatel neposkytuje zálohové platby.

## VIII. Závazky poskytovatele

1. Poskytovatel poskytuje uživateli služby v rozsahu a za podmínek uvedených ve smlouvě.
2. Poskytovatel je povinen odstraňovat případné závady, které se při poskytování služby projeví, přičemž je oprávněn užívat i plnění subdodavatelů. Uživatel je povinen zajistit po předchozím ústním upozornění bezodkladnou dosažitelnost a součinnost technicky způsobilé osoby uživatele, pokud je to nutné pro lokalizaci a odstranění závady. Poskytovatel je ve výše uvedených případech oprávněn za přítomnosti technicky způsobilé osoby uživatele ke vstupu do prostor uživatele. Pokud uživatel nezajistí nutnou součinnost či tak učiní v prodlení, poskytovatel může odeprít uživateli vrácení poměrné části měsíční úhrady dle čl. VII., odst. 1. této smlouvy.
3. Poskytovatel zajišťuje servis a případné opravy poruch propůjčených, event. zakoupených zařízení v termínech a za podmínek uvedených pro příslušnou službu dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Poskytovatel neodpovídá uživateli za nepřímé či následné škody, za ušlý zisk ani za jiné ekonomické ztráty, jež jsou důsledkem poskytovaných prací a služeb, a dále neodpovídá za výpadky v poskytování služeb v důsledku vyšší moci. Poskytovatel dále neodpovídá

za závady na jednotné telekomunikační síti, ani za jejich důsledky.

5. Náhradní plnění poskytovatel neposkytuje a uživatel není oprávněn jej požadovat, pokud to není součástí smlouvy.
6. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování služeb při nezbytných přestavbách technického zařízení, měření či při odstraňování poruch, a dále na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či jiného důležitého obecného zájmu. Pokud je to možné, předem uživatele vyrozumí.
7. Případné omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravidelnosti v poskytování služeb, které budou poskytovateli předem známy, oznámí poskytovatel s předstihem uživateli písemně nebo jiným vhodným způsobem, a to vždy s maximálním možným předstihem minimálně pak tři dny.
8. Poskytovatel odpovídá za činnost zařízení a technických prostředků pouze po rozhraní, jež je definováno ve specifikaci služby.
9. V případě využívání technických prostředků pronajatých od poddodavatelů zajišťuje poskytovatel opravy případných poruch v terénech a za podmínek poskytnutých mu jeho poddodavateli, cena za tyto služby musí být předem odsouhlasena uživatelem.
10. Poskytovatel odpovídá za to, že jím propůjčené či dodané zařízení bude mít platné technické a bezpečnostní atesty a v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti bude mít Rozhodnutí o schválení typu radiového zařízení. Při instalaci propůjčeného nebo zakoupeného zařízení vystaví poskytovatel předávací protokol, jenž uživatel předkládá k nahlédnutí oprávněným kontrolním orgánům jako doklad o připojení zařízení k jednotné telekomunikační síti oprávněnou osobou.

## **IX.**

### **Závazky uživatele**

1. Uživatel odpovídá za to, že koncová zařízení, navazující na zařízení poskytovatele, budou mít platné technické a bezpečnostní atesty a že v případě přímého napojení k jednotné telekomunikační síti budou mít požadovanou homologaci a budou připojena oprávněnou osobou v souladu s platnými předpisy v oblasti telekomunikací. Jestliže uživatel tyto podmínky nesplní a správa telekomunikací provoz takového zařízení zastaví nebo zakáže, nese uživatel veškeré důsledky s tím spojené.
2. Uživatel zajistí, aby nebylo s těmito zařízeními jakkoli manipulováno, měněny jejich nastavené parametry apod. Škodu způsobenou uživatelem nebo třetí osobou na uvedených zařízeních nahradí uživatel poskytovateli v plném rozsahu.
3. Uživatel se zavazuje, že poskytnuté připojení k internetu nebude používat k omezování, případně poškozování jiných uživatelů sítě a jejich zařízení.
4. Uživatel se zavazuje učinit taková opatření, která znemožní zneužití propůjčených zařízení nebo poskytovaných služeb neoprávněnými osobami. Za důsledky případného zneužití odpovídá uživatel.
5. Uživatel se zavazuje zajistit poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro plnění předmětu uzavřené smlouvy. Je-li nutná odborná spolupráce s dodavatelem koncového zařízení uživatele, pak ji uživatel na požádání poskytovatele a na své náklady zajistí.
6. Uživatel je povinen hlásit poskytovateli veškeré změny svého právního postavení včetně změn adres. Dozví-li se poskytovatel jiným způsobem o provedené změně, která nebyla ohlášena a která by byla způsobila ztížit vymahatelnost jeho pohledávek, je poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu se zkrácenou, nejméně patnáctidenní lhůtou.

7. Uživatel se zavazuje nezneužívat služby k přenosům informací, jež by poškozovaly zájmy obrany státu a veřejné bezpečnosti nebo byly v rozporu s jinými zákonnými ustanoveními.
8. Uživatel se zavazuje, že v případě ukončení smlouvy, bude veškeré propůjčené zařízení navraceno poskytovateli, a to nejpozději do 14 dní po ukončení smlouvy. Demontáž a odvoz zařízení si zajistí poskytovatel služby na své náklady.
9. Uživatel se zavazuje, že prostor, v němž bude umístěno propůjčené zařízení, bude zabezpečen a uzamčen proti vniknutí cizí osoby a poškození či odcizení nainstalovaného zařízení.
10. Je-li uživatel v prodlení s úhradou účtované částky po období delší než 1 měsíc, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit poskytování služeb až do doby zaplacení pohledávky.
11. V případě dodávky zařízení má poskytovatel právo dosud nezaplacené nebo jen částečně zaplacené zařízení odebrat až do doby úplného splacení pohledávky. Uživatel je povinen umožnit přístup k zakoupenému zařízení, u něhož dosud nepřešlo vlastnictví z poskytovatele na uživatele.
12. Nemůže-li uživatel využívat služeb poskytovatele pro závady, za které sám neodpovídá, má právo na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků, trvala-li závada alespoň 3 dny. Vrácení poplatků je uživatel povinen uplatnit písemně nejdéle do 60 dnů od posledního dne trvání závady.

## **X.**

### **Ukončení smlouvy**

Smlouva může zaniknout:

- a) písemnou dohodou smluvních stran.
- b) v případě převodu objektu na třetí osobu – výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
- c) okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele, poruší-li uživatel své závazky podle čl. IX. odstavce 2. a 4., okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli.
- d) okamžitou výpovědí ze strany poskytovatele, porušil-li uživatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě v minulosti, byl již ze strany poskytovatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi uživateli.
- e) okamžitou výpovědí ze strany uživatele, porušil-li poskytovatel hrubým způsobem nebo opakovaně některou povinnost uvedenou ve smlouvě v minulosti, byl již ze strany uživatele písemně na porušení třeba jiné povinnosti či závazku upozorněn, okamžitá výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení písemné výpovědi poskytovateli.

## **XI.**

### **Důvěrnost informací**

1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
2. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících

možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. instalovat kryptovací zařízení ke svým zařízením).

## XII.

### Závěrečná ustanovení

1. Ostatní práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy, pokud nejsou uvedeny přímo v této smlouvě, se řídí občanským zákoníkem.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Poskytovatel bere na vědomí, že zveřejnění v plném znění v tomto registru smluv zajistí uživatel.
3. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě smluvních stran formou vzestupně číslovaných elektronických dodatků k této smlouvě, podepsaných oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna běžných e-mailových či jiných elektronických zpráv.
4. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v jednom vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

### Přílohy:

1. Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1. 1. 2025.
2. Provozní podmínky služeb WIA Voice a SIPY platné od 5. 6. 2020.
3. Provozní podmínky poskytování připojení k síti internet platné od 1. 6. 2021.
4. Ceník administrativních poplatků WIA platný od 27.10. 2023.
5. Zmocnění

Za uživatele:

Za poskytovatele:

---

Armádní Servisní, příspěvková organizace  
Ing. Martin Lehký  
ředitel



---

WIA spol. s r.o.  
  
na základě zmocnění

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „*všeobecné podmínky*“ nebo také „*VP*“) jsou nedílnou součástí smluv o poskytování a užívání služeb elektronických komunikací, uzavíraných mezi společností WIA spol. s r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 26703297, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 88450 nebo společností WIA Internet s.r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 22395377, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 416009 nebo společností WIA online services s.r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Praha 1, IČ: 22395253, zapsané v OR u MS v Praze, oddíl C, vložka 416008, 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:
- a) Oboustranně akceptovanou písemně uzavřenou smlouvou mezi účastníkem a poskytovatelem nebo obsahem registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb; případně číselovanými dodatky, které jsou označeny jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
  - b) Shrnutím smlouvy, bylo-li poskytnuto a je-li účastník spotřebitelem;
  - c) Ceník jednotlivých služeb a Ceník administrativních poplatků;
  - d) Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací (dále jen „*provozní podmínky*“);
  - e) Ochranou osobních údajů ve WIA;
  - f) Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací.
- 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 Úživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací.
- 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 služby a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o. nebo WIA Internet s.r.o. nebo WIA online services s.r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
- 3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
- 3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat případné dodatky nebo technické specifikace. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí v záhlaví smlouvy jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřeného zástupce osobu podle zákona.
- 3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkající se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele služby, 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:
- a) do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
  - b) 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 Lokality 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 uzavřenu 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:
- a) přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
  - b) opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle ukončeno;
  - c) přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášeném telefonním čísle zahájeno.

## 4 Povinnosti obou smluvních stran

- 4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
- a) změna údajů uvedených ve smlouvě;
  - b) kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
  - c) změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
  - d) omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
  - e) změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.
- 4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

## 5 Povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, lhůta pro zahájení poskytování služby, resp. pro změnu služby, je maximálně 60 dnů od podpisu smlouvy či jejího dodatku.
- 5.2 Poskytovatel je povinen umožnit účastníkovi nepřetržitě užívání služby/eb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.
- 5.3 Poskytovatel je povinen provést účastníkem požadovanou změnu parametrů poskytované služby, oboustranně potvrzenou, nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.
- 5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.
- 5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závadu v poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závadu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady účastníka za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý případ.
- 5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušování, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v poskytované 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 poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.
- 6.6 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, popsané 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 přenosích, 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 Nezaplátí-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/faktury je 14 dní.
- 9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.
- 9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů nebo účtů v cizí měně musí být odeslány v režimu OUR – všechny poplatky k tíži plátce. Bude-li poskytovateli v souvislosti s nedodržením platebních instrukcí uvedených v tomto odstavci naúčtován zvýšený bankovní poplatek nebo bude-li platba připsána v nevýhodném měnovém kurzu (tj. odchylka od kurzu vyhlášeného Českou národní bankou pro den, ve kterém byla platba od účastníka přijata, bude vyšší než 0,5%), je poskytovatel oprávněn o tento poplatek nebo kurzový rozdíl ponížít přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.
- 9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.
- 9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.
- 10 Přenesení telefonního čísla, 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:
- a) identifikační údaje účastníka;
  - b) označení opouštěného poskytovatele služby;
  - c) telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
  - d) ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
  - e) den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 10.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o přenesení telefonního čísla; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o přenesení telefonního čísla nepožádal.
- 10.3 Přejímající poskytovatel služby neprodleně po splnění podmínek přenositelnosti telefonního čísla zajistí provedení úkonů potřebných k přenesení telefonního čísla a informuje účastníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout a který je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem služby.
- 10.4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 10.1 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby o žádosti účastníka o přenesení telefonního čísla, včetně ověřovacího kódu účastníka, a 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:
- a) telefonní číslo je již obsazeno v jiné objednávce přenesení;
  - b) existují technické překážky bránící přenesení telefonního čísla nebo

- c) na telefonní číslo se nevztahuje povinnost přenositelnosti podle zvláštního předpisu.
- 10.8 Přenesení telefonního čísla je bezplatné.
- 10.9 Přenesením telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 10.10 Opouštění poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplatného na hovorném. Vracení 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) služeb/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 nejkratší možné lhůtě a k datu výslovně ujednánímu 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 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 uvedenou 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 převyšující 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) identifikační 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 přístup 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 nejkratší 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 objednávkou 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 objednávkou 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 objednávkou změny poskytovatele internetu bez 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 zneužití 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, po který trvá stav způsobený zneužitím 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 účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Při zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím 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 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.

### 11 Záruky a sankce

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

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

### 12 Vznik, změna a ukončení smlouvy

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

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

12.3 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena dohodou, výpovědí, výpovědí s přenesením, odstoupením, 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 účastníkovi, 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 účastníkovi z důvodu:
  - (i) účastník přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby; Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování za 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 poskytovanou službu elektronických komunikací nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR;
  - (iv) dojde k pravomocnému prohlášení konkursu na majetek účastníka nebo je proti účastníkovi vedeno insolvenční řízení;

(v) vůči účastníkovi je nařízena exekuce.

Pro případ výpovědi dle odstavce 12.6 VP se za den doručení písemné výpovědi považuje desátý den po jejím odeslání poskytovatelem.

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

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

12.9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.

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

### 13 Reklamac

13.1 Pokud účastník dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u poskytovatele reklamaci některé z těchto skutečností:

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

13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtované částky nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek

účastníka z toho plynoucí, a to do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet účastníka. Na základě dohody s účastníkem může poskytovatel přeplatek vrátit účastníkovi formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.

13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může účastník podat 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/uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé účastníkovi/uživateli na jeho zařízení prokazatelným zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu, která účastníkovi/uživateli vznikne následkem útoku hackerů, DDoS útoků nebo je způsobena počítačovými viry.

14.3 Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovateli uživatelem, účastník zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo účastník prokáže škodu zaviněnou účastníkovi poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované účastníkovi za služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede bankovním převodem do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet účastníka.

14.5 Pokud je smlouva ukončena před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po ukončení smlouvy bankovním převodem na účet účastníka.

## 15 Ostatní ustanovení

15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem účastníkovi nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení účastník úplným zaplacením kupní ceny.

15.2 Smluvní vztah mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích a Občanským zákoníkem.

15.3 Smlouva může být uzavřena v českém i anglickém jazyce. V případě, že je podepisováno i vyhotovení v anglickém jazyce, je rozhodné české znění.

15.4 Všechna ustanovení smlouvy budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.

15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.

15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

## 16 Důvěrnost informací

16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.

16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 VP se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:

- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
- b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
- c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.

16.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, účastník souhlasí s uvedením názvu společnosti účastníka v referenčním listu poskytovatele.

## 17 Komunikace mezi smluvními stranami

17.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:

- a) písemně – 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 zasílání účetních dokladů. Pokud požaduje účastník zasílání 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 jakékoliv 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 za sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.

17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 17.7 VP způsobila prodloužení a s ním spojenou škodu, lze druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžik, kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:

- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
  - b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
  - c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8 VP.
- Pokud kterákoliv z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace nemusí být příjemce akceptována.

17.10 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a na vnitřním trhu, (eIDAS) 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 elektronicky podpisem prostřednictvím služeb Adobe Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závažným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <[adobe-sign-certified@adobe.com](mailto:adobe-sign-certified@adobe.com)> nebo 2) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a auditní zprávy o podpisu (Audit trail), oboje elektronicky podepsáno Circularo Europe s.r.o.

## 18 Zvláštní ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem

18.1 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](http://www.ctu.cz)) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: [www.coi.cz](http://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 paušální 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 povinností 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 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 podle předchozí věty. Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Nedodržel-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.
- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- a) V případě uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má účastník spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření smlouvy.
- b) Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adresu [sales@wia.cz](mailto:sales@wia.cz), faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo osobně
- c) na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč. V odstoupení od smlouvy uvede účastník spotřebitel číslo smlouvy, případně číslo objednávky, číslo bankovního účtu pro případné vrácení peněz, kontaktní údaje (email, telefon) a přiloží kopii smlouvy.
- d) Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, zašle doporučenou poštou na adresu: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo předá poskytovateli na adresu WIA 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 (úplné, 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 zasílání výúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blízkém ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.
- 19 Závěrečná ustanovení
- 19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování služeb; změna služby; rozsah práv a povinností poskytovatele a účastníka; doba trvání smlouvy a služby; způsob a podmínky ukončení smlouvy a služby; způsob doručování účastníkovi; způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace; smluvní pokuty; odpovědnost za škodu; výhrady ve vztahu k právním předpisům; ujednání upravená právními předpisy, rozhodnutím soudu či správního orgánu; zpracování a uchovávání 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 zasílání výúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.1.2025.

## 1 Úvodní ustanovení

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

## 2 Definice pojmů

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

## 3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o poskytování služby nebo Rámcovou smlouvu o poskytování služby s jednotlivými technickými specifikacemi. Je-li ke smlouvě přiložen technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby, zřizuje poskytovatel koncový bod služby na základě tohoto projektu. Není-li ke smlouvě technický projekt přiložen, považuje se za koncový bod služby SIP server poskytovatele.
- 3.2 Zřízení koncového bodu služby poskytovatelem v termínu uvedeném ve smlouvě je podmíněno tím, že účastník:
  - a) v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
  - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
  - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
  - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
  - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
  - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci podle podmínek uvedených v části 5.;
  - g) umožnil přístup do prostoru, kde bude umístěn.
- 3.3 Po zřízení koncového bodu služby poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
- 3.4 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití služby.

## 4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu služby, pro nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší předávací protokol. Změna služby je provedena dnem uvedeným v podepsaném předávacím protokolu nebo dnem prvního použití změněné služby. Pokud smlouva nestanoví jinak, začíná být služba zpoplatňována podle změněných parametrů dnem provedení změny služby.
- 4.3 Náklady spojené s přemístěním nebo změnou služby hradí v plné výši účastník.

## 5 Zrušení služby

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

## 6 Provoz služby

- 6.1 Služba je poskytována po 24 hodin denně s výjimkou doby pro plánovanou údržbu.
- 6.2 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 dny předem zasíláním emailu na adresu uvedenou ve smlouvě nebo v technickém projektu. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována.
- 6.3 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášená distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.4 Účastníkovi je v rámci služby poskytován přístup k číslům tísňového volání. Údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání jsou poskytovány v případě, že účastník tyto údaje zadá v uživatelském portálu. Přístup k číslům tísňového volání může být omezen v případě omezení, zablokování či dočasného pozastavení poskytování služby.

## 7 Provozní dohled a servis

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

- 7.6 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika. Pokud se objektivně potvrdí názor poskytovatele, postupuje se podle odst. 7.4 a 7.5.
- 7.7 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady poskytovatelem (provozní dohled). O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.

## 8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele

- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění telekomunikačních zařízení Poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci.
- 8.2 Teplota v provozní místnosti neklesne pod 0° C a ani při instalované tepelné zátěži 2 000 W nepřekročí +35° C.
- 8.3 Vlhkost v provozní místnosti bude v rozsahu 10% až 80% nekondenzující. Zařízení nebude vystaveno působení zatékající ani sřikající vody a plyných ani kapalných chemikálií.
- 8.4 Prašnost v provozní místnosti bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 podle ČSN.
- 8.5 Pokud smlouva nestanoví jinak, zajistí účastník pro provoz technologie poskytovatele na své náklady a bude dodávat napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A na okruhu chráněném jističem nebo napájení podle jiných požadavků případně uvedených v projektu.
- 8.6 Pro připojení měřičů a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230 V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.7 Veškeré elektrické rozvody, z nichž účastník napájí zařízení koncového bodu, musejí mít doklad, že na nich v předchozích dvou letech byla provedena revize elektrických zařízení.
- 8.8 Účastník definuje v místnosti instalace zařízení uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně spolupracující zařízení uživatele.
- 8.9 V případě, že je zákonem nebo jinou povinností uživatele stanoveno, že k instalaci zařízení koncového bodu je třeba povolení, poskytovatel zpracuje projekt instalace a účastník na jeho základě získá k umístění zařízení, stavebním úpravám a použití rozvodných tras souhlas majitele objektu, majitele vnitřních rozvodů, resp. potřebná úřední povolení.
- 8.10 O vydání úředního povolení může na základě plné moci účastníka požádat poskytovatel.
- 8.11 Termíny instalace uvedené ve smlouvě platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

## 9 Účtování a platby

- 9.1 Účtovány budou pouze hovory, u nichž bylo uskutečněno spojení. Tyto hovory budou účtovány podle měření délky hovoru poskytovatelem a platného ceníku poskytovatele.
- 9.2 Každý hovor se bude účtovat v reálném čase po vteřinách (vteřinová tariface), není-li ve smlouvě, technické specifikaci nebo ceníku uvedeno jinak.
- 9.3 Cena hovorného do jednotlivých destinací je uvedena v ceníku za jednu minutu. V případě vteřinové tariface se z této částky určí cena jedné vteřiny hovoru (časovými poměrem) a touto částkou se oceňuje ta část trvání hovoru, na kterou nebyla vyčerpána celá minuta.
- 9.4 Je-li ve smlouvě nebo technické specifikaci sjednán minimální objem hovorného a součet skutečně provolaných částek bude nižší než minimální objem hovorného, zavazuje se účastník uhradit poskytovateli částku ve výši minimálního objemu hovorného.
- 9.5 Volání do zahraničních sítí je na vyúčtování/fakturách uvedeno jednou položkou za přidělené číslo.
- 9.6 On-line přehled provolaných minut a podrobný výpis hovorů bude účastníkovi zpřístupněn v uživatelském účtu.

## 10 Práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn změnit číslo přidělené účastníkovi z naléhavých důvodů i bez souhlasu účastníka, pokud je to nutné k řádnému poskytování služby, přičemž na tuto změnu bude účastník předem upozorněn. Technickým důvodem je rozhodnutí příslušného správního orgánu o změně čísla nebo číslovacího plánu v souladu s platnými zákony nebo pokud je to stanoveno v jiném právním předpisu.
- 10.2 Poskytovatel je povinen informovat účastníka o změně přiděleného čísla dle odst. 10.1 těchto provozních podmínek co nejdříve, avšak nejpozději dva (2) měsíce před provedením této změny, pokud není v rozhodnutí příslušného správního orgánu stanoveno jinak, nebo pokud právní předpis nestanoví jinak.
- 10.3 Poskytovatel je povinen odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém telekomunikačním zařízení a své síti elektronických komunikací. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady v síti účastníka a uživatele.
- 10.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby v případě existence důvodného podezření, že účastník nebo uživatel zneužívá síť el. komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména následujícími způsoby:
  - a) účastník nebo uživatel úmyslně nebo z nedbalosti podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje, včetně jejich přenosu;
  - b) účastník nebo uživatel narušuje bezpečnost systémů nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup, zkouší, zkoumá či testuje zranitelnost systémů nebo sítě, porušuje bezpečnostní a ověřovací procedury;
  - c) účastník nebo uživatel uskutečňuje zlomyslné nebo obtěžující volání jiným uživatelům (i mimo síť poskytovatele) nebo na čísla linek tísňového volání.
- 10.5 Účastník se zavazuje vrátit veškerá zařízení, poskytnutá účastníkovi nebo uživateli poskytovatelem, při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele.
- 10.6 Umožní-li účastník nebo uživatel používat službu třetím osobám, je účastník odpovědný poskytovateli za řádné používání služby a za řádnou úhradu poskytnutých služeb jako kdyby je používal sám.
- 10.7 Účastník je povinen provozovat geografická čísla pouze v rámci příslušných regionů.
- 10.8 Má-li účastník od poskytovatele zařízení v pronájmu, zavazuje se zajistit jejich běžnou údržbu (aktualizace software, výměnu baterií, výměnu spotřebního materiálu).

## 11 Zvláštní podmínky pro předplacené služby

- 11.1 Předplacenou službou se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen „Kredit“). Kredit lze předplacit/dobit způsoby uvedenými na internetových stránkách poskytovatele.
- 11.2 Kredit je platný po dobu 12 měsíců od jeho předplacení. V případě předplacení kreditu se lhůta platnosti kreditu, a to jak nově předplaceného, tak původního, prodlužuje o dalších 12 měsíců. Účastník tímto bere na vědomí, že v případě uplynutí stanovené lhůty stávající kredit expiruje, tj. účastník ani uživatel již nejsou oprávněni kredit využít, ani nemají nárok na jeho náhradu.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn neumožnit uživateli odchozí hovory nebo přerušit již probíhající hovor, bude-li zůstatek kreditu účastníka nižší než cca 1 minuta toho hovoru.
- 11.4 Odchozí hovory budou opět aktivovány v okamžiku, kdy dojde k připsání platby za dobítí kreditu účastníka na účet poskytovatele a identifikaci účastníka.
- 11.5 Aktuální zůstatek kreditu účastníka lze zjistit po přihlášení k uživatelskému účtu nebo zavoláním z účastnického čísla na tel. číslo 999.
- 11.6 Poskytovatel je oprávněn po 6 měsících od expirace kreditu odebrat účastníkovi přidělená telefonní čísla.
- 11.7 Poskytovatel je oprávněn po 12 měsících od expirace kreditu zrušit uživatelský účet účastníka.

## 12 Zvláštní podmínky pro předplacené služby s paušálem

- 12.1 Zvláštní podmínkami pro předplacené služby, které jsou uvedené v části 11 těchto provozních podmínek, se takéž řídí předplacené služby s paušálem.
- 12.2 Předplacenou službou s paušálem se rozumí režim, ve kterém je služba poskytována jen do vyčerpání předplaceného hovorného (dále jen kredit) a zároveň je využívání služby podmíněno automatickým a pravidelným strháváním paušální částky (dané ceníkem poskytovatele) z

kreditu účastníka. Poskytovatel je oprávněn stanovit okamžik, kdy dojde ke stržení paušální částky z kreditu účastníka.

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

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 WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služby připojení k síti Internet.

### 2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování připojení k síti Internet společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz) v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetím osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýhradně napájení koncového zařízení a držet se bezúvodného odpojení koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.5 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě nebo technickém projektu uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.6 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.7 Služba: Zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet (přepřevod informací uživatele z/do sítě Internet) při využití datové sítě poskytovatele.
- 2.8 Závada: Přerušení služby nebo provozu služby, při němž jsou hodnoty parametrů provozu služby mimo povolené meze.
- 2.9 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.10 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedená v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.11 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.12 Minimální rychlost služby: Minimální rychlost služby se rozumí nejnižší rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.13 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

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

- 2.14 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovená rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřicí aplikace Netmet.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezajištěném koncovém bodě služby aplikací netmet.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřicí aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmet.cz (10 % - 30 %). U služeb s inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřicím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/mereni-datovych-parametru-sitmo-cipprotokolulverze2.0.pdf>.
- 2.15 Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylku 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 opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 2.17 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

### 3 Zřízení služby

- 3.1 Poskytovatel a účastník uzavřou Smlouvu o připojení k síti Internet nebo Smlouvu o poskytování služby WIA MAX nebo Rámcovou smlouvu s jednotlivými technickými specifikacemi. V případě nestandardního technického řešení může být ke smlouvě přílohou technický projekt, který obsahuje popis technického řešení požadavků účastníka na provozní parametry služby.
- 3.2 Poskytovatel zřizuje koncový bod na základě údajů ve smlouvě, příp. technického projektu.
- 3.3 Zřízení koncového bodu v termínu je podmíněno tím, že účastník:

- a) ve smlouvě nebo v technickém projektu přesně a definitivně určil jeho umístění;
  - b) zajistil souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů s instalací, pokud je nutný;
  - c) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zpracování technického projektu, pokud je nutný;
  - d) poskytl veškeré nezbytné podklady pro zajištění příslušných povolení, pokud jsou nutná;
  - e) odsouhlasil technický projekt, pokud byl zpracován;
  - f) zajistil prostředí pro jeho instalaci;
  - g) umožnil přístup do prostor, kde bude umístěn.
- 3.4 Po zřízení koncového bodu poskytovatel nakonfiguruje a zprovozní službu.
  - 3.5 Po zprovoznění služby pověřené osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíše Předávací protokol. Služba je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo jejím prvním využitím.
  - 3.6 Termíny zřízení služby resp. zřízení změny služby platí pouze za předpokladu, že existuje souhlas majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů, a že úřední povolení jsou vydána v základní správní lhůtě.

### 4 Změna parametrů služby

- 4.1 Při změně parametrů služby obě smluvní strany podepíší, na základě požadavku účastníka zpracovaný, dodatek smlouvy nebo novou technickou specifikaci.
- 4.2 Na základě dodatku smlouvy nebo nové technické specifikace poskytovatel provede změnu. V případě, že jde o změnu umístění koncového bodu, po nové umístění platí podmínky jako při zřízení služby. Po zprovoznění změny služby kontaktní osoby účastníka a poskytovatele prověří funkčnost služby a podepíší Předávací protokol. Změna služby je zřízena dnem uvedeným v podepsaném Předávacím protokolu, jejím prokazatelným uvedením do provozu nebo prvním využitím změněné služby.

### 5 Zrušení služby

- 5.1 Po zrušení služby je každá ze smluvních stran povinna bez zbytečného prodlení vrátit druhé smluvní straně vše, co je vlastnictvím druhé smluvní strany. K tomu účelu účastník mimo jiné zajistí, aby poskytovatel byl zpřístupněn na dobu nezbytnou pro demontáž prostory, v nichž je umístěno zařízení 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 ITU-T příslušných 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 vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

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

kde:  $T_s$  = doba trvání služby v měsíci  
 $T_N$  = doba nedostupnosti služby

- Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.
- 6.5 Doba trvání služby v měsíci  $T_s$  je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.
- 6.6 Doba nedostupnosti služby  $T_N$  je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém uživatel nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně poskytovatele.
- 6.7 Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti do zahájení servisního zásahu v případě, že účastník na požádání bezodkladně neumožnil poskytovateli provést servisní zásah na zařízení poskytovatele umístěném v lokalitě koncového bodu uživatele.
- 6.8 Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen účastníkovi oznámit alespoň 3 pracovní dny předem zasláním emailu na adresu uvedenou v technickém projektu nebo ve smlouvě. V době pro plánovanou údržbu služba nemusí být poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci  $T_s$ .
- 6.9 Poskytovatel je oprávněn v mezích právního řádu ČR monitorovat data účastníka a uživatele přenášena distribuční sítí poskytovatele a vést jejich evidenci vyžadovanou zákonem.
- 6.10 Účastník je povinen učinit dostatečná opatření pro zabránění zneužití služby k obtěžování, omezování, případně ohrožování ostatních uživatelů sítě Internet a to zejména rozesíláním nevyžádané elektronické pošty a útoky na hmotné i duševní vlastnictví ostatních uživatelů. Pokud bude takové zneužití objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn učinit kroky nutné k zamezení pokračování takové činnosti. Účastník je povinen aktivně spolupracovat při realizaci opatření, která zneužití služby zabráni. Účastník nese veškerou odpovědnost za škody způsobené zneužitím poskytované služby.
- 6.11 V případě, že služba vykazuje velkou trvalou odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo službu reklamovat.

### 7 Provozní dohled a servis

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím dohledového centra (NOC) nepřetržitý dohled nad provozem služby, technickou podporu a přijímá jeho prostřednictvím hlášení závad.
- 7.2 Poskytovatel zajišťuje znovuzprovoznění služby v případě, že závada je zjištěna na straně poskytovatele. Závada, o níž poskytovatel objektivně zjistil, že nemá příčinu na straně poskytovatele nebo že ji zavinil účastník, či uživatel, se nezapočítává do doby nedostupnosti služby ani do celkového počtu závad.
- 7.3 Oznámení vzniku závady probíhá mezi kontaktní osobou účastníka a operátorem zákaznické linky poskytovatele. Smluvní strana, která zjišťovala vznik závady, oznámí to bez zbytečného prodlení druhé smluvní straně. Účastník oznamuje závadu teprve až prověří, že závada není na jeho straně.
- 7.4 U sdělení spojených se vznikem nebo opravou závady se zásadně předpokládá, že na jejich základě budou vzneseny právní nároky. Proto se oznamují postupem uvedeným ve všeobecných podmínkách, s tím, že obsah sdělení musí mít tyto náležitosti:
  - a) identifikace účastníka a smlouvy;
  - b) identifikace služby (tj. adresa umístění koncového bodu);
  - c) identifikace zařízení nebo koncového bodu, na němž se projevuje závada;
  - d) popis závady;
  - e) čas, kdy se závada projevila;
  - f) čas odeslání sdělení;
  - g) jméno a podpis kontaktní osoby a spojení na ni.
- 7.5 Pokud by forma sdělení podle předchozího odstavce způsobila prodlení a s ním spojenou škodu, lze sdělit předěžnou informaci definovanou ve všeobecných podmínkách jinou efektivnější cestou.
- 7.6 Vznik závady je určen okamžikem označeným  $T_0$ , kdy jedna smluvní strana sdělí druhé smluvní straně, že byly zjištěny hodnoty parametrů služby mimo povolené meze, nepravdivost nebo přerušení provozu služby.
- 7.7 V případě, že účastník neumožní poskytovateli bezodkladně provést servisní zásah na zařízení umístěném v prostorách koncového bodu uživatele, čas  $T_0$  nastane až v okamžiku, kdy je servisní zásah účastníkem umožněn.

- 7.8 Okamžik znovuzprovoznění je určen okamžikem označeným  $T_{OPRAVY}$ , kdy poskytovatel sdělí účastníkovi, že závada byla odstraněna.
- 7.9 Pokud účastník během 15 minut po  $T_{OPRAVY}$  oznámí poskytovateli a poskytovatel poté objektivně zjistí, že se závada stále projevuje, má se za to, že  $T_{OPRAVY}$  dosud nenastal. Pokud se závada projeví později, považuje se za závadu novou.
- 7.10 Období mezi okamžikem  $T_0$  a  $T_{OPRAVY}$  se ve vzorci pro výpočet měsíční dostupnosti služby započítává do doby nedostupnosti služby  $T_N$  v případě, že závada má příčinu na straně poskytovatele.
- 7.11 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně poskytovatele nebo že závadu zavinil účastník, uživatel, případně, že závada vůbec nenastala.
- 7.12 Závada způsobená třetí osobou, v jejímž důsledku nebyly dodrženy podmínky, např. výpadek napájení v koncovém bodě služby, je považována za závadu na straně účastníka.
- 7.13 V případě sporu o existenci nebo lokalizaci závady je poskytovatel povinen na žádost účastníka vyslat servisního technika.
- 7.14 Pokud účastník nebo uživatel opakovaně záměrně narušuje funkci zařízení poskytovatele (např. vypínáním, restarty, apod.) ztrácí nárok na podání informace o vzniku závady. O této skutečnosti je poskytovatel povinen informovat technický kontakt účastníka. Čas vzniku závady je v těchto případech dán nahlášením závady účastníkem.
- 8 Podmínky pro instalaci a provoz zařízení poskytovatele**
- 8.1 Účastník zajistí dostatečný prostor pro umístění zařízení poskytovatele. Velikost prostoru musí být dostatečná pro ventilaci a musí splňovat následující kritéria:
- a) teplota v rozmezí 0 °C - 30 °C, při instalované tepelné zátěži 2000 W nepřekročí 35 °C;
  - b) relativní vlhkost vzduchu v rozsahu 10% až 80% nekondenzující;
  - c) zařízení nebude vystaveno působení tekoucích, zatékajících ani stříkajících vody ani plyných a kapalných chemikálií;
  - d) prašnost v prostředí bude odpovídat prostředí AB5 a AE1 dle ČSN;
- 8.2 Účastník zajistí pro provoz zařízení poskytovatele na své náklady připojku napájení ss 48V/40A nebo st 230V/10A. Pro připojení měřících a testovacích přístrojů při instalaci a údržbě zajistí účastník alespoň jednu síťovou zásuvku 230V/10A v blízkosti zařízení, napájenou ze stejné fáze jako zařízení koncového bodu.
- 8.3 Účastník definuje v místnosti instalace uzemňovací bod společný pro zařízení poskytovatele a bezprostředně zapojená zařízení uživatele.
- 9 Provoz zařízení poskytovatele**
- 9.1 Účastník ani uživatel nesmí jakýmkoli způsobem zasahovat do zařízení umístěných od koncového bodu služby směrem do sítě poskytovatele. Bude-li takový zásah objektivně zjištěn, ztrácí účastník nárok na započtení všech období trvání závad, od objektivně stanoveného okamžiku neoprávněného zásahu do uvedení ovlivněných zařízení do stavu považovaného poskytovatelem za řádný, do doby nedostupnosti služby  $T_N$ . Poskytovatel se zavazuje zajistit uvedení zařízení do řádného stavu v nejbližším možném termínu..
- 9.2 Účastník ani uživatel nemá oprávnění jakýmkoli způsobem monitorovat provoz v síti poskytovatele za koncovým bodem služby. Bude-li takové jednání objektivně zjištěno, je poskytovatel oprávněn provést veškerá opatření k jeho zamezení.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021.

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.

| Položka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cena bez DPH    | Cena s DPH      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Odeslání kopie listinného dokumentu (mimo daňové doklady)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>50 Kč</b>    | <b>61 Kč</b>    |
| Cena za jednu stranu dokumentu A4. Položka obsahuje vyhledání dokumentu v archivu, vytvoření jeho kopie a odeslání pozemní nebo elektronickou poštou. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.                                                                                                                                                                                                   |                 |                 |
| <b>Odeslání faktury (daňového dokladu) nebo jeho opisu v listinné podobě prostřednictvím pošty</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>30 Kč</b>    | <b>36,30 Kč</b> |
| Cena za jeden daňový doklad. Položka obsahuje vytištění a odeslání daňového dokladu pozemní poštou. Odeslání elektronickou poštou je zdarma. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání daňového dokladu provedeno poštou.                                                                                             |                 |                 |
| <b>Odeslání upomínky</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>70 Kč</b>    | <b>85 Kč</b>    |
| Cena za jednu upomínku. V případě, že účastník je v prodlení déle než 2 resp. 5 dní po datu splatnosti faktury a není mu možné odeslat elektronicky 1. resp. 2. upomínku (účastník nemá nebo nepředal WIA emailovou adresu nebo doručování na sdělenou adresu není funkční), bude upomínka odeslána pozemní poštou. Odeslání upomínky elektronickou poštou je zdarma. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu. |                 |                 |
| <b>Odeslání Poslední výzvy k úhradě emailem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>70 Kč</b>    | <b>85 Kč</b>    |
| <b>Odeslání Poslední výzvy k úhradě poštou</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>150 Kč</b>   | <b>182 Kč</b>   |
| Cena za jednu výzvu. V případě, že účastník je v prodlení déle než 10 dnů po datu splatnosti, je odeslána Poslední výzva k úhradě elektronickou poštou. V případě, že účastník nemá nebo nepředal WIA svou emailovou adresu nebo doručování na sdělenou emailovou adresu není funkční je odeslání Poslední výzvy k úhradě provedeno poštou. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.                           |                 |                 |
| <b>Opakování inkasa, upozornění na nezrealizované inkaso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>30 Kč</b>    | <b>36,30 Kč</b> |
| Cena za jedno nezrealizované inkaso. Nebyl-li opakovane zrealizován příkaz k inkasu z účtu účastníka a účastník je v prodlení, bude účastníkovi odesláno upozornění na nezrealizované inkaso a proveden opakovaný pokus o inkaso dlužné částky z účtu účastníka. Tento úkon se provádí v automatizovaném režimu.                                                                                                      |                 |                 |
| <b>Změna účastníka ve smlouvě (účastníka nebo uživatele)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>150 Kč</b>   | <b>182 Kč</b>   |
| Cena za ukončení stávající smlouvy a vytvoření nové smlouvy. Tento úkon se provádí na emailovou/písemnou žádost účastníka.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 |                 |
| <b>Změna ve Smlouvě o poskytování služby WIA xDSL nebo v parametrech předplacených služeb</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>150 Kč</b>   | <b>182 Kč</b>   |
| Cena za provedení změny Smlouvy o poskytování služby WIA ADSL na žádost účastníka (přemístění, změna tarifu apod.). Žádost musí být podána písemně nebo emailem a musí obsahovat všechny náležitosti dle podmínek poskytování služby. U předplacených služeb je cena stržena z kreditu účastníka, nemá-li účastník dostatečný kredit, bude změna provedena až po jeho dobítí.                                         |                 |                 |
| <b>Reaktivací popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>83 Kč</b>    | <b>100 Kč</b>   |
| Cena za každé jednotlivé obnovení poskytování služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Obnovení služby do 4 kalendářních dnů od pozastavení služby. Tato položka se nevztahuje na předplacené služby WIA, které jsou aktivovány/pozastavovány na základě provedených plateb účastníků.                                                              |                 |                 |
| <b>Reinstalační popl. - obnovení poskytování služeb po omezení/pozastavení z důvodu neplacení</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>1 239 Kč</b> | <b>1 499 Kč</b> |
| Cena za každou jednotlivou instalaci/aktivaci služeb po omezení nebo dočasném pozastavení poskytování služeb z důvodu neplacení nebo opožděného placení. Obnovení služby 5 a více kalendářních dnů od pozastavení služby. Tato položka se nevztahuje na předplacené služby WIA, které jsou aktivovány/pozastavovány na základě provedených plateb účastníků.                                                          |                 |                 |
| <b>Poplatek za úkony spojené s vyřazením ze spamových databází</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>1000 Kč</b>  | <b>1210 Kč</b>  |
| Cena za každý jednotlivý incident zařazení serveru účastníka do databáze serverů rozesílajících nevyžádanou poštu nebo jiné obtěžování ostatních uživatelů. K tomuto poplatku mohou být účastníkovi přeučtovány také náklady, které poskytovatel uhradil třetí straně jako poplatek za vyřazení z databáze.                                                                                                           |                 |                 |
| <b>Poplatek za vrácení zbývajících zůstatku předplatného na hovorném po přenesení tel. čísla</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>80 Kč</b>    | <b>97 Kč</b>    |
| U předplacených služeb je o poplatek za vrácení nevyčerpaného předplatného na hovorném (kreditu) po přenesení tel. čísla ponížena vrácená částka. Je-li zůstatek předplatného nižší než výše poplatku za vrácení, předplatné se nevrací. Bonusový kredit se nevrací.                                                                                                                                                  |                 |                 |



## 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**



zaměstnan na pozici: Sales Director

(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, a to vždy v aktuálně platném znění.

Oprávnění se vztahuje na standardní obchodní případy (tedy bez zvláštních nebo doplňujících ujednání ve smlouvě), 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;

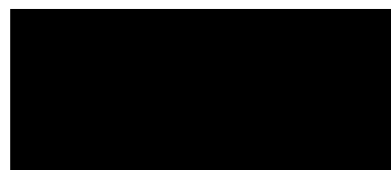
Při stanovení hodnoty plnění se vychází z výše peněžitého plnění bez daně z přidané hodnoty, u nepeněžitého plnění z jeho obvyklé hodnoty v čase a místě vyjádřené v penězích.

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

---

Toto pověření je platné a účinné od 1.8.2025 do 31.7.2026.

V Praze dne 1.8.2025



WIA spol. s r.o.