

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Fiber doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Fiber a stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA Fiber.

### 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 služeb WIA Fiber 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 Ceník: Kompletní ceník služeb WIA Fiber v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách [fiber.wia.cz](http://fiber.wia.cz).
- 2.5 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.6 Datový limit: Objem dat, která může uživatel přenést jakýmkoliv směrem (stahování i odesílání) prostřednictvím služby ve fakturačním období, aniž by účastník připlácel k pravidelnému poplatku za službu. V případě, že tento limit uživatel překročí, bude účastníkovi naúčtován poplatek za data přenesená nad limit dle smlouvy, a to za každou další započatou datovou jednotku. V případě nelimitované varianty není množství stažených a odeslaných dat zpoplatněno.
- 2.7 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 bezvýhradkově napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.8 Koncový bod služby WIA Fiber: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.9 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.
- 2.10 Služba: Služba WIA Fiber - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet v kombinaci se službou SIPY, při využití datové sítě poskytovatele. Účastník může objednat další rozšíření služby podle podmínek a ceníku. Služba je poskytována na území České republiky a její dostupnost lze nezávisle ověřit na [www.wia.cz](http://www.wia.cz) stránkách poskytovatele.

### 3 Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy. Při přenašeni nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovanych a nově zaváděných službách.
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit:
  - a) odmítne-li účastník nebo uživatel přistoupit na ustanovení podmínek;
  - b) nemá-li účastník nebo uživatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
  - c) lze-li důvodně předpokládat, že účastník nebo uživatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
  - d) pokud není technicky možné propojit lokalitu uživatele se sítí poskytovatele.

### 4 Práva a povinnosti účastníka a uživatele

- 4.1 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel při využívání služby dodržoval podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy a jednal v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, zejména aby neporušoval zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.
- 4.2 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel nevyužíval službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 4.3 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě ani WiFi síti uživatele. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli.
- 4.4 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 4.5 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovení poskytování služeb.
- 4.6 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 za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 4.7 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové/á zařízení, případně další zařízení poskytovatele, v pronájmu nebo zapůjčené/á, je účastník povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit poskytovateli pronajímané(á)/zapůjčené(á) zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené/á zařízení nebude/ou vráceno/a kompletní, bude/ou vráceno/a poškozené/á nebo nebude/ou vráceno/a v termínu dle předchozí věty, je poskytovatel oprávněn účastníkovi zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 4.8 Účastník má právo jednou ročně přerušit využívání služby na dobu max. dvou měsíců. O přerušeni poskytování služby požádá účastník nejpozději 14 dní před plánovaným začátkem přerušeni služby vyplněním formuláře v uživatelském portálu <https://my.wia.cz>. Přerušeni poskytování služby na žádost účastníka je možné kdykoli v jeho průběhu zrušit v uživatelském portálu nebo telefonickou žádostí na zákaznické lince. V průběhu přerušeni služby nebude poskytovatelem služba poskytována ani účtována. Doba přerušeni služby se nezapočítává do minimální doby užívání služby.

### 5 Cena a platební podmínky

- 5.1 Odlišné od všeobecných podmínek jsou pravidelné poplatky účtovány vždy na začátku příslušného období.

### 6 Trvání a ukončení Smlouvy

- 6.1 Není-li uvedeno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.
- 6.2 Účastník je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou i bez udání důvodu. Pro případ výpovědi smlouvy ze strany účastníka činí, odlišné od Všeobecných podmínek, výpovědní lhůta pět pracovních dní a počíná běžet pět pracovních dní před koncem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli formou a na adresu dle Všeobecných podmínek. Účastník je, v případě výpovědi smlouvy ze strany účastníka, povinen

### 7 Změna smlouvy, přemístění koncového bodu WIA Fiber

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit předem.
- 7.2 Účastník může požádat o změnu ve smlouvě nebo o přemístění koncového bodu služby WIA Fiber – žádost musí být podána písemně nebo elektronickou poštou s následujícími náležitostmi:
  - a) jméno a příjmení nebo název účastníka;
  - b) číslo smlouvy;
  - c) popis požadované změny;
  - d) navrhované datum účinnosti změny (nesmí být dříve než 30 dnů od data odeslání žádosti)
- 7.3 Poskytovatel přijetí žádosti potvrdí elektronickou poštou a zavazuje se žádost zpracovat do 30 dnů od jejího přijetí. Žádosti neobsahující výše uvedené náležitosti nebudou přijaty.
- 7.4 Přeložení nebo přemístění koncového bodu WIA Fiber, na základě písemného požadavku účastníka, je účtováno dle platného ceníku a je závislé na technických možnostech poskytovatele.
- 7.5 Provedená změna začne platit od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla změna potvrzena písemně oběma stranami.

### 8 Žádavy služby a reklamace

- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele [noc@wia.cz](mailto:noc@wia.cz) nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na [www.wia.cz](http://www.wia.cz) stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době, nejpozději však následující pracovní den ode dne nahlášení poruchy.
- 8.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu účastníkovi, který je v prodlení.
- 8.3 Byla-li závada způsobena účastníkem, uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je uživatel povinen uhradit poplatek za marný servisní výjezd.
- 8.4 Účastník má právo na vrácení poměrně části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období nefunkčnosti služby delší než 5 dnů od nahlášení závady. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny účastníka, uživatele nebo zásahem vyšší moci.
- 8.5 Písemným sdělením dle odst. 14.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumi zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace Fiber, Štěpánská 61, 110 00 Praha 1. Přijetí reklamace bude ze strany poskytovatele neprodleně potvrzeno.

### 9 Data sítě Internet

- 9.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, záchvatnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 9.2 Poskytovatel prohlašuje, že umístění webových stránek účastníka nebo uživatele na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku účastníka nebo uživatele umístěnou na serveru poskytovatele, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neucta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.

### 10 Shromáždování, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy

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

### 11 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 11.1 Provozní a technické parametry služby jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele na adrese <http://fiber.wia.cz>.
- 11.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto provozní podmínky a dále provozní a technické parametry služby změnit. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat o této změně účastníka. Pokud se jedná o změnu podstatných náležitostí smlouvy, uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až g) zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, nebo změny jiných ustanovení, které vedou ke zhoršení postavení účastníka, je poskytovatel povinen informovat účastníka o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, pokud účastník nebude nové podmínky akceptovat, a to způsobem, který si uživatel zvolil pro zaslání účtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny.
- 11.3 Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 11.4 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvy, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
  - a) smlouva
  - b) ceník
  - c) provozní podmínky
  - d) všeobecné podmínky

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.2.2014.