



PROVOZNÍ PODMÍNKY

poskytování služeb WIA Internet platné od 1.11.2025

1 Úvodní ustanovení

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

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA Internet s.r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb WIA Internet v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Ceník: Ceník služeb WIA Internet v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách poskytovatele.
- 2.5 Majitel přípojného vedení: CETIN a.s.
- 2.6 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.
- 2.7 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve specifikaci jednotlivé služby uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka končující přípoje vedení nebo bezdrátové rozhraní hotspotu. Koncový bod je součástí telekomunikační sítě poskytovatele nebo, v případě služby využívající síť CETIN, majitele přípojného vedení.
- 2.8 Přípoje vedení (pro službu využívající síť CETIN): Vedení od místní ústředny majitele přípojného vedení, případně její detašované části, ke koncovému bodu služby.
- 2.9 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.10 Koncové zařízení: Zařízení (bezdrátová jednotka, gateway, router, konvertor nebo modem) zapojené bezprostředně do koncového bodu služby. Seznam poskytovatelem schválených a podporovaných zařízení je uveden na internetových stránkách poskytovatele.
- 2.11 Služba: Služba WIA Internet - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet, při využití datové sítě poskytovatele (zejména sítě hotspotů, datových rozvodů nebo přípoje vedení sítě CETIN). Účastník může objednat další rozšíření služby nebo doplňkové služby podle podmínek a ceníku. Služba je poskytována na území České republiky a její dostupnost lze nezávisle ověřit na www.wia.cz stránkách poskytovatele.
- 2.12 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.
- 2.13 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedeně 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.
- 2.14 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 služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.15 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost 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.
- 2.16 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaná rychlost (download/upload v Mbps)	Běžně dostupná rychlost (download/upload v Mbps)	Minimální rychlost (download/upload v Mbps)
2 / 0,2	1,2 / 0,12	0,6 / 0,06
2 / 2	1,2 / 1,2	0,6 / 0,6
3 / 3	1,8 / 1,8	0,9 / 0,9
4 / 4	2,4 / 2,4	1,2 / 1,2
5 / 5	3 / 3	1,5 / 1,5
8 / 0,5	4,8 / 0,3	2,4 / 0,15
10 / 10	6 / 6	3 / 3
15 / 15	9 / 9	4,5 / 4,5
16 / 0,8	9,6 / 0,48	4,8 / 0,24
20 / 2	12 / 1,2	6 / 0,6
20 / 5	12 / 3	6 / 1,5
20 / 20	12 / 12	6 / 6
35 / 5	21 / 3	10,5 / 1,5
40 / 5	24 / 3	12 / 1,5
50 / 5	30 / 3	15 / 1,5
50 / 10	30 / 6	15 / 3
50 / 50	30 / 30	15 / 15
70 / 10	42 / 6	21 / 3
80 / 80	48 / 48	24 / 24
85 / 10	51 / 6	25,5 / 3
100 / 10	60 / 6	30 / 3
100 / 20	60 / 12	30 / 6
100 / 100	60 / 60	30 / 30
150 / 150	90 / 90	45 / 45
180 / 25	108 / 15	54 / 7,5
210 / 25	126 / 15	63 / 7,5
250 / 25	150 / 15	75 / 7,5
250 / 50	150 / 30	75 / 15
250 / 250	150 / 150	75 / 75
300 / 300	180 / 180	90 / 90
500 / 100	300 / 60	150 / 30
500 / 500	300 / 300	150 / 150
1 000 / 100	600 / 60	300 / 30
1 000 / 500	600 / 300	300 / 150
2 000 / 1 000	1 200 / 600	600 / 300
2000 / 2000	1200 / 1200	600 / 600
2500 / 1000	1500 / 600	750 / 300

- 2.17 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 stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezataženém

koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištění Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřicím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na [adresu](https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcprotokoluverze2.0.pdf) <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovychparametrusitipomocitcprotokoluverze2.0.pdf>.

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

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

2.20 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

3 Rozsah poskytované služby

- 3.1 Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou a podmínkami a účastník se zavazuje platit za to poskytovateli úplatu stanovenou v ceníku.
- 3.2 Poskytovatel službu poskytuje na území pokrytém příslušným rádiovým signálem, v dosahu datové sítě poskytovatele nebo dosahu přípojného vedení. Rozsah území pro jednotlivé služby je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách poskytovatele. Účastník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je služba poskytována, se může v čase měnit, a že i v oblasti s dostupným pokrytím nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu, nedostatečné kvality přípojného vedení apod.).
- 3.3 Poskytovatel je oprávněn zajistit poskytování služby třetí osobou. Účastníkovi však odpovídá v rozsahu, jako by služby poskytoval sám.
- 3.4 Služba je garantována v koncovém bodě služby. Poskytovatel neručí za parametry přenosové trasy v síti uživatele.

4 Smlouva

- 4.1 Podmínkou uzavření smlouvy je registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele vyplněním požadovaných údajů a odsouhlasením smluvních podmínek.
- 4.2 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva je uzavřena:
- akceptací návrhu na uzavření smlouvy účastníkem. Návrh na uzavření smlouvy akceptuje účastník předplacením služby. Předplacením služby účastník akceptuje aktuální znění smluvních podmínek v okamžiku předplacení služby a zároveň, je-li účastníkem spotřebitel, výslovně předplacením služby žádá poskytovatele, aby s poskytováním služby započal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy dle Občanského zákoníku nebo
 - podpisem smlouvy oběma stranami - účastníkem a poskytovatelem. Podpis smlouvy může být v souladu s eIDAS uskutečněn i elektronicky.
- 4.3 Není-li v ceníku uvedeno jinak, je minimální doba předplatného při využití předplacené varianty služby jeden měsíc (30,5 dne), předplacení služby na kratší dobu není možné. Uhradí-li účastník vyšší částku, než je cena období dle ceníku, dojde k adekvátnímu automatickému prodloužení doby předplatného (prodloužení je provedeno s přesností na minuty).
- 4.4 Účastník využívající předplacenou variantu služby může kdykoliv v průběhu trvání smlouvy provedením platby prodloužit dobu předplatného a měnit parametry poskytované služby.
- 4.5 Smlouva v předplacené variantě je ukončena vyčerpaním předplatného, kdy dojde k ukončení poskytování služby. Smlouvou lze uzavřít opakovaně. V případě opakovaného uzavření smlouvy může být účastníkovi účtován aktivací poplatek dle aktuálního ceníku příslušné služby.
- 4.6 Okamžikem předplacení služby se rozumí připsání finanční částky na bankovní účet poskytovatele pod příslušným variabilním symbolem účastníka, zaplacením příslušné částky v hotovosti u poskytovatele, dokončením platby prostřednictvím internetové platební brány nebo provedením platby prostřednictvím platebního terminálu.

5 Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.2 Poskytovatel je povinen zpřístupnit službu uživateli po předplacení služby účastníkem.
- 5.3 Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 5.4 Poskytovatel je povinen v případě závady na zařízeních poskytovatele zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení uživatelem.
- 5.5 Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi omezení či přerušování poskytování služby, která jsou poskytovateli předem známa.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou ceníku.
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených podmínkami.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tím účastník nevysloví nesouhlas.
- 5.9 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.

6 Práva a povinnosti účastníka a uživatele

- 6.1 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel při využívání služby dodržoval podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednal v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, zejména aby neporušoval zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.
- 6.2 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel nevyužíval službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 6.3 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. 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.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu, pod správným variabilním symbolem a v dostatečné výši. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 6.5 Účastník je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro nutnou registraci účastníka u poskytovatele a je též povinen neprodleně změnu těchto údajů provést ve svém uživatelském profilu, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu poskytovatele je účastník povinen poskytnuté údaje doložit. Na výzvu poskytovatele je

- účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy.
- 6.6 Účastník a uživatel jsou povinni oznamovat poskytovateli závady a všechny jim známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 6.7 Účastník a uživatel jsou povinni při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která nenarušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.8 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové zařízení v pronájmu nebo zapůjčené, je účastník povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit poskytovateli pronajímané/zapůjčené koncové zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené zařízení nebude vráceno kompletní nebo bude vráceno poškozené, zavazuje se účastník k úhradě škody. Nevratí-li účastník zařízení v termínu dle předchozí věty, je poskytovatel oprávněn účastníkovi zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturovaná zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 6.9 V případě, že účastník vypoví smlouvu na poskytování HTS nebo přípojky euroISDN, ke které je zřízena služba, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit poskytovateli, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne podání výpovědi. Účastník výslovně souhlasí s navýšením ceny služby o poplatek za využívání přípojného vedení dle platného ceníku, který bude poskytovatelem účtován ode dne zrušení HTS nebo přípojky euroISDN.
- 6.10 V případě, že služba vykazuje velkou trvalou odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo službu reklamovat.
- 7 Cena a platební podmínky**
- 7.1 Cena za služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena ceníkem.
- 7.2 Cena za poskytované služby je v případě předplacené varianty služby splatná před poskytnutím služby.
- 7.3 Účastník ani uživatel nemají nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužívání uživatelem, stěhování, přechodu k jinému operátorovi apod.).
- 7.4 Účastník je oprávněn se kdykoli seznámit s vyúčtováním poskytnutých služeb v elektronické podobě. Daňový doklad k platbě předplatného vystaví poskytovatel do 15 dnů ode dne přijetí a identifikace platby za službu. Daňový doklad zpřístupní poskytovatel účastníkovi ke stažení v elektronické podobě v uživatelské sekci zákaznického portálu.
- 8 Závady služby a reklamace**
- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele info@wia.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na www stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- 8.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu účastníkovi, který nemá řádně předplacenou službu nebo je v prodlení s úhradou vyúčtování.
- 8.3 Byla-li závada způsobena účastníkem, uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je účastník povinen uhradit náklady na servisní zásah.
- 8.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě majitele přípojného vedení.
- 8.5 Účastník má právo na kompenzaci formou prodloužení předplatného služby za každé souvislé období nefunkčnosti služby delší než 5 dnů od nahlášení závady. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo byť i částečně z viny účastníka, uživatele nebo zásahem vyšší moci.
- 8.6 Písemným sdělením dle odst. 13.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace, Antala Staška 511/40, 140 00 Praha 4. Přijetí reklamace bude ze strany poskytovatele neprodleně potvrzeno.
- 9 Data sítě Internet**
- 9.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejní přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 9.2 Poskytovatel prohlašuje, že umístění webových stránek účastníka nebo uživatele na jeho serveru neznámá, 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 neúcta 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 Shromažďování, 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 koncovým 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 uzavřením smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 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 služeb jsou zveřejněny na webových stránkách jednotlivých služeb na adresách:
- a) <https://dsl.wia.cz> pro službu WIA DSL/Opti,
- b) <https://internet.wia.cz> pro službu WIA Internet.
- 11.2 Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.11.2025.