

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY poskytování služeb elektronických komunikací

- 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, 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. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** a **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** 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 číslovacími daty, 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) Ceníky jednotlivých služeb a Ceníkem administrativních poplatků;
 - d) Provozními podmínkami jednotlivých služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen „provozní podmínky“);
 - e) Ochranou osobních údajů ve WIA spol. s r.o.;
 - f) Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o.Pro případ rozporu mezi jednotlivými výše uvedenými body, tvořícími obsah smlouvy, má přednost obsah bodu, který je uveden dříve v pořadí než ten, se kterým je v rozporu.
- 3 Definice pojmů**
 - 3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá služby el. komunikací poskytované společností WIA spol. s r.o.
 - 3.2 Účastník je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování služeb el. komunikací. Účastník uzavřením smlouvy souhlasí s tím, že uživatel je oprávněn za účastníka převzít od poskytovatele službu/y a případná telekomunikační zařízení dle smlouvy.
 - 3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o., která účastníkovi poskytuje služby el. komunikací.
 - 3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou plnou moc s úředně ověřeným podpisem.
 - 3.5 Pověřený zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smlouvy a podepisovat 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.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS for providing of electronic communication services

- Introductory Provisions**
- These General Terms and Conditions for the providing of electronic communication services (hereinafter referred to as the "General Terms and Conditions" or "GTC") are an integral part of the contracts for the providing and use of electronic communications services concluded between the company WIA spol. s r.o., Vojtěšská 231/17, 110 00 Prague 1, ID: 26703297, registered in the business register at the Ministry of Justice in Prague, section C, insert 88450, as provider and participant.
- Contract**
- The contractual relationship in which these General Terms and Conditions for the provision of electronic communications services apply is negotiated by the contract for the provision and use of electronic communications services (hereinafter referred to as the "contract") concluded between the participant and the provider as defined in paragraphs 3.2 and 3.3 of these GTC.
- The subject of the contract is the establishment of one or more electronic services, communications, specified by the contract, or technical specifications, and the provision of this service or services. The minimum offered and minimum guaranteed level of quality of the services provided is determined by the service parameters specified in the contract and the price list of the specific service. The parameters can be affected by taking into account possible aggregation and workload. Traffic in the provider's network is measured and controlled centrally, using technical means that ensure compliance with service parameters. If the user's connection capacity is filled or exceeded, this may cause deterioration of some service parameters (latency, loss rate, etc.).
- The content of the contract consists of:
- a) By a mutually accepted written contract between the participant and the provider or the content of the participant's registration through the provider's website at the address of one of the prepaid services; possibly by numbered addendums that are marked as an integral part of the contract, signed by authorized representatives of both contracting parties, if they are concluded;
 - b) Summary of the contract, if provided and if the participant is a consumer;
 - c) Price lists of individual services and Price list of administrative fees;
 - d) Operating conditions of individual electronic communications services of WIA spol. s r.o. (hereinafter referred to as "operating conditions");
 - e) Protection of personal data at WIA spol. s r.o.;
 - f) The general conditions for the provision of electronic communications services by WIA spol. s r.o.
- In the event of a conflict between the individual points mentioned above, which make up the content of the contract, the content of the point that is listed earlier in the order than the one with which it is in conflict takes precedence.
- Definition of terms**
- A user is a natural or legal person who uses the services of el. communications provided by WIA spol. s r.o.
- A participant is a user who has a contract with the provider for the provision of electronic services, communication. By concluding the contract, the participant agrees that the user is authorized to take over the service/s and any telecommunications equipment from the provider in accordance with the contract on behalf of the participant. The provider is WIA spol. s r.o., which provides electronic services to the participant.
- An authorized representative of the contracting party is a person authorized to undertake and conclude a contract on behalf of the contracting party. If it is not a person authorized to represent the contracting party according to law, the authorized representative of the contracting party must have a valid power of attorney with an officially verified signature for the aforementioned activities.
- An authorized representative of the contracting party is a person authorized to act on behalf of the contracting party in matters of the contract and to sign any amendments or technical specifications. If the authorized representative of the contracting party does not specify otherwise in the header of the contract, the other contracting party considers the authorized representative to be a person according to the law.

- 3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy, dále je oprávněna přebírat od poskytovatele službu/y, případně související zařízení, podepisovat příslušné předávací protokoly a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytované služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží nebo pořadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:
- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
 - po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.
- 3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6 VP.
- 3.8 Lokalita uživatele je prostor účastníkem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
- 3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.
- 3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění účastníkem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.
- 3.11 Minimální doba užívání služby je období, ve kterém není účastník oprávněn uzavřít smlouvu vypovědět. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby. Do běhu minimální doby užívání služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba poskytována zdarma nebo poskytování služby bylo přerušeno na žádost účastníka.
- 3.12 ZoEK je zákon č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění nebo zákon, který ho nahradí.
- 3.13 Pro účely přenesení telefonního čísla se rozumí:
- přeneseným telefonním číslem telefonní číslo, u něhož je realizována změna poskytovatele veřejně dostupné služby elektronických komunikací;
 - opouštěným poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášném telefonním čísle ukončeno;
 - přejímajícím poskytovatelem služby poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, u kterého bude poskytování této služby na přenášném telefonním čísle zahájeno.
- 4 Povinnosti obou smluvních stran**
- 4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:
- změna údajů uvedených ve smlouvě;
 - kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
 - změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
 - omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
 - změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy.
- 4.2 Za účelem následného prokázání identifikace účastníka při uzavření smlouvy uděluje účastník poskytovateli souhlas s pořízením opisu nebo kopie údajů nutných k identifikaci účastníka z předložených dokumentů a s jejich následnou archivací.

The contact person of the contracting party is the person ensuring the transfer of information between the two contracting parties regarding the performance of the contract, and is also authorized to take over the service/s, possibly related equipment, from the provider, sign the relevant handover protocols and act bindingly in matters of quality and scope of service provision. The authorized representative or authorized representative of the contracting party may designate in writing the contact persons and determine the areas to which they belong or the order in which they are to be contacted by the other party. If the contractual party does not specify it, the other contractual party considers the persons according to the law to be the contact persons. The provider's contact person is always also:

- until the handover of the service (change of service): the provider's technician who installs the service;
- after handing over the service (change of service): operator of the provider's customer line in the service.

The representative of the contracting party is one of the persons listed in paragraphs 3.4 to 3.6 of the GTC.

The user's location is the space designated by the participant in the contract for the installation of the provider's telecommunications equipment by specifying the address, building, floors and rooms.

The establishment of the service is an act confirmed in writing on the handover protocol by the representatives of both contractual parties, including the time of commissioning of the requested service by the participant in the parameters and to the extent specified in the contract. If the handover protocol has not been signed, the establishment of the service is understood as the moment of the first use of the service.

The establishment of a service change is an act confirmed in writing on the handover protocol by the representatives of both contractual parties, including the time of commissioning of the requested change of the service already provided by the participant in the parameters and to the extent specified in the contract. If the transfer protocol has not been signed, the establishment of a service change is understood as the moment of the first use of the changed service.

The minimum period of use of the service is the period during which the participant is not entitled to terminate the concluded contract. The minimum period of use of the service is specified in the contract or technical specification and begins to run from the moment the service is established. The period during which the service was provided free of charge or the provision of the service was interrupted at the request of the participant is not included in the minimum period of use of the service.

ZoEK is Act No. 127/2005, the Electronic Communications Act, as amended or the law that replaces it.

For the purpose of porting a telephone number, it means:

- transferred telephone number means the telephone number for which the change of the provider of the publicly available electronic communications service is being implemented;
- a provider of a publicly available electronic communications service, for which the provision of this service on the ported telephone number will be terminated by the abandoned service provider;
- receiving service provider means a provider of a publicly available electronic communications service at which the provision of this service will be started on the transferred telephone number.

Obligations of both contracting parties

Both contracting parties are obliged to actively and without unnecessary delay inform the other contracting party of the occurrence of facts that could affect the validity of the contract or its individual provisions or the quality and deadlines for the fulfillment of obligations arising from the contract. This applies primarily, but not exclusively, to the following facts:

- change of data specified in the contract;
- contact details, in particular telephone number and email address;
- change in the persons of authorized representatives, authorized representatives, contact persons;
- limitation of the legal subjectivity of the contracting party, e.g. preliminary injunction;
- change in the validity of the authorizations required to fulfill the contract.

In order to subsequently prove the participant's identification when concluding the contract, the participant gives the provider consent to the acquisition of a copy or copy of the data necessary to identify the participant from the submitted documents and their subsequent archiving.

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 ve smlouvě pro každý případ.
- 5.6 Poskytovatel je povinen dle zákona oznámit v předstihu účastníkovi omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.
- 5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách v 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 zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.
- 6.9 Účastník, který není operátorem dle ZoEK nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.

Obligations of the provider

The provider is obliged to establish each individual required service under the conditions, prices and dates according to the contract. Unless otherwise stated in the contract, the deadline for starting the provision of the service, or for a change of service, there is a maximum of 60 days from the signing of the contract or its amendment.

The provider is obliged to allow the participant to continuously use the service/s in the scope, under the conditions and at the prices specified in the contract.

The provider is obliged to carry out the requested change of the parameters of the service provided by the participant, confirmed by both sides, no later than the dates for making the change specified in the contract or its amendments.

The provider is obliged to maintain the telecommunications infrastructure of its network in condition and quality so that the services provided correspond to the relevant technical and operational standards and conditions stipulated in the contract.

The provider is obliged to remove without delay and at its own expense a defect in the provision of the service that was not caused or caused by the user. The provider will also remove a defect demonstrably caused or to blame in whole or in part by the user, at the expense of the participant under conditions agreed between the provider and the participant separately for each case.

According to the law, the provider is obliged to notify the participant in advance of restrictions, interruptions, changes or irregularities in the provision of the service, which are known to the provider well in advance.

The provider is obliged to publish information about any changes in the service provided. Publication means indicating the change on the provider's website.

Obligations of the Participant

A participant who is a micro-enterprise, a small enterprise or a non-profit organization is obliged to prove this fact to the provider before concluding the contract, in accordance with para. 17.1 a) VP. If he does not do so, this action is considered a waiver of the rights arising from ZoEK.

The Participant is obliged to inform the Provider immediately about a change in his/her data according to paragraph 4.1 of the GTC.

The participant is obliged to pay the prices for the services provided according to the contract.

The participant is responsible for ensuring that the device that the user connects to the provider's device has valid technical and safety certificates required for operation in the state where it is connected. The subscriber is responsible for the state of the device that the user connects to the provider's device, including parameter settings.

The participant is obliged to ensure cooperation with the provider in the preparation of possible construction and installation activities for the installation, modification or uninstallation of the provider's equipment related to the service provided. Cooperation consists mainly in securing the written consent of the owner of the object and the owner of internal distribution systems in the object in which the user's location is located (or in other objects specified in the contract), with the execution of design, construction and installation work and the provision of all necessary documents and documents for the processing of the project documentation and obtaining relevant permits.

The Participant is obliged to ensure or allow persons authorized by the Provider, upon request, access for the purpose of maintenance, repair or installation of equipment to the premises in which the Provider's equipment related to the service provided is or is to be located.

The participant is obliged to ensure at his own expense the necessary operating premises and conditions for the operation of the provider's equipment related to the service provided. These premises and conditions, described in the operating conditions, must correspond to the requirements of the provider throughout the service provision and cannot be changed without the written consent of the provider.

The participant may not change the settings, connection, location and spatial arrangement of the provider's equipment in the user's location against the condition when the service was established without the personal participation or written consent of the provider, and the participant is also responsible for ensuring that the user does not do so either. The participant is obliged to ensure that the user takes all measures to prevent unauthorized persons from manipulating the provider's equipment in the user's location.

A participant who is not an operator according to ZoEK may not provide the provided services to third parties.

- 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 částí poplatku je specifikován v odst. 11.2 VP.
- 7.4 Poskytovatel má právo účtovat účastníkovi dle Ceníku administrativních poplatků náklady na vyřazení z databází odesílatelů nevyžádané pošty (spamů), o které může účastník poskytovatele požádat písemně, a to způsobem dle odst. 17.1 a), b) VP.
- 7.5 Aktuální verze ceníků příslušných služeb a Ceníku administrativních poplatků jsou dostupné na internetových stránkách poskytovatele.
- 7.6 Poskytovatel je v rámci úspory systémových prostředků oprávněn bez náhrady mazat data účastníka/uživatele (emailové zprávy, historie hovorů, údaje o datových přenosech, atd.) starší 3 let.
- 8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení**
- 8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje účastníka na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.
- 8.2 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/faktur je 14 dní.
- 9.4 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po provedení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem následujícím po dni zrušení služby.
- 9.5 Vyúčtování/faktura má náležitosti daňového dokladu dle zákona.
- 9.6 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet Poskytovatele do data splatnosti uvedeného na vyúčtování/faktuře, jinak je účastník v prodlení. Případné platby ze zahraničních účtů

In the event that during the term of the contract, the participant/user damages or loses the provider's equipment, which the participant has rented or borrowed from the provider, the provider is entitled to invoice the participant for such equipment.

Rights of the contracting parties

The provider has the right to charge the participant a contractual penalty for late payment of payments for the services provided, as set out in paragraph 11.1 of the GTC.

The provider has the right to charge the participant fees related to the provision of services according to the price list of the relevant service and the price list of administrative fees.

The participant has the right to a refund of part of the fees paid for the period in which the service should have been provided according to the contract and was not provided or was provided to a lesser extent or of a lower quality than stated in the contract, except for the situation described in Article 8 of the GTC. The amount and method of refunding part of the fee is specified in paragraph 11.2 of the GTC.

The Provider has the right to charge the Participant, according to the Price List of Administrative Fees, the costs of removal from the database of senders of unsolicited mail (spam), which the Participant can request from the Provider in writing, in accordance with par. 17.1 a), b) GTC.

The current versions of the price lists of the relevant services and the price list of administrative fees are available on the provider's website.

In order to save system resources, the provider is entitled to delete subscriber/user data (email messages, call history, data on data transmissions, etc.) older than 3 years without compensation.

Consequences of non-payment or late payment

The provider explicitly warns the participant about the consequences of non-payment or delayed payment for the provided electronic communications services.

If the participant does not pay within the due date indicated on the invoice for the price for the services provided, the provider will notify the participant in the manner chosen by the participant for sending the invoice, and will set a replacement deadline of one week from the date of delivery of the notification. Notice sent electronically is deemed delivered 24 hours after the notice is sent via electronic mail to the participant's last known email address.

After the futile expiration of the replacement period according to par. 8.2 GTC, the provider may limit or temporarily suspend the provision of the service in question to the user.

In the case of restriction or suspension of the provision of the service due to non-payment or delayed payment by the participant, this is not a failure to provide the service on the part of the provider.

All provisions of Article 8 of the GTC shall also apply in case of non-payment or delayed payment of the permanently refundable financial advance according to paragraph 9.7 of the GTC.

Price and payment terms

The prices of the services provided are contractual. The provider is entitled once a year to unilaterally increase the prices of the provided services by the rate of inflation expressed by the increase in the average annual consumer price index for the past calendar year, announced by the Czech Statistical Office, or another entity that will replace it. When determining the adjusted price of the provided services, it is based on the last previous price. The price of the provided service will always be adjusted from 01.04. of the respective year. The provider will notify the participant of an increase in the price of the provided service with a previous invoice.

Unless otherwise stated in the specific provisions of the documents in question, prices are in domestic currency without value added tax.

Unless otherwise stated in the contract, the settlement period for the service provided is one month and the due date of the bill/invoice is 14 days.

The prices for the provided services start to be charged on the day the service is established. The price changed in connection with the change of a certain service is charged starting from the moment following the service change. If any service is cancelled, regular monthly payments will cease to be charged starting from the day following the day the service is cancelled.

The bill/invoice has the requisites of a tax document according to the law.

The invoiced amounts must be transferred to the Provider's account without cash by the due date indicated on the bill/invoice, otherwise the participant is in arrears. Any payments from foreign accounts or

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 přiznat přijatou platbu a účastník se zavazuje k doplacení rozdílu.

- 9.7 Poskytovatel má právo požadovat po účastníkovi trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.
- 9.8 Při uzavření smlouvy s účastníkem, který má trvalý pobyt mimo území České republiky, má poskytovatel právo, před zahájením poskytování služby, požadovat za účelem zajištění povinností plynoucích ze smlouvy jistinu, a to až do výše odpovídající součtu ceny zařízení poskytovatelem zapůjčeného účastníkovi a dvěma pravidelným měsíčním platbám dle smlouvy. Jistina je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude účastníkovi vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení smlouvy. V případě, že účastník jistinu dle zálohové faktury neuhradí, je poskytovatel oprávněn od takové smlouvy bez zbytečného odkladu odstoupit. V případě, že účastník bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovaných poplatků, poskytovatel má právo jistinu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

10 Přenesení telefonního čísla, změna poskytovatele služby přístupu k internetu

Přenesení telefonního čísla

- 10.1 Účastník, který má zájem o přenesení svého telefonního čísla od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby o zajištění přenesení telefonního čísla. V takové žádosti je třeba uvést:
- identifikační údaje účastníka;
 - označení opuštěného poskytovatele služby;
 - telefonní číslo, o jehož přenesení žádá;
 - ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opuštěným poskytovatelem služby (dále jen „OKU“) a
 - den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout.
- 10.2 Přejímající poskytovatel služby je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opuštěného 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 opuštěným poskytovatelem služby.
- 10.4 Přejímající poskytovatel služby do jednoho pracovního dne od obdržení žádosti účastníka podle odst. 10.1 VP vyrozumí opuštěného 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 opuštěným poskytovatelem služby činí 2 pracovní dny a začíná běžet ode dne obdržení objednávky přenesení opuštěným 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

accounts in foreign currency must be sent in OUR mode - all fees to be borne by the payer. If the provider is charged an increased bank fee in connection with non-compliance with the payment instructions specified in this paragraph or if the payment is credited at an unfavorable exchange rate (i.e. a deviation from the exchange rate announced by the Czech National Bank for the day on which the payment was received from the participant, higher than 0.5%), the provider is entitled to lower the received payment by this fee or exchange rate difference, and the participant undertakes to pay the difference.

The provider has the right to demand a permanent refundable financial deposit from the participant. The deposit is due within the due date of the advance invoice and will be returned to the participant no later than 30 days after the termination of the contract. In the event that the participant is in arrears with the payment of properly billed fees, the provider has the right to set off the permanent refundable financial advance against the resulting arrears.

When concluding a contract with a participant who has a permanent residence outside the territory of the Czech Republic, the provider has the right, before starting the provision of the service, to demand a deposit in order to ensure the obligations arising from the contract, up to the amount corresponding to the sum of the price of the equipment lent by the provider to the participant and two regular monthly payments according to the contract. The principal is due within the due date of the advance invoice and will be returned to the participant no later than 30 days after the termination of the contract. In the event that the participant does not pay the principal amount according to the advance invoice, the provider is entitled to withdraw from such contract without undue delay. In the event that the participant is in arrears with the payment of properly billed fees, the provider has the right to set off the principal amount against the resulting arrears.

Porting a phone number, changing internet access service provider

Porting a phone number

A subscriber who is interested in transferring his telephone number from another provider to the provider's network or, conversely, from the provider to another provider's network, can ask the receiving service provider to ensure the transfer of the telephone number. Such request must include:

- identification data of the participant;
- designation of the abandoned service provider;
- the telephone number, the transfer of which is requested;
- the subscriber's verification code for transferring the telephone number issued by the departing service provider (hereinafter referred to as "OKU") and
- the day on which the transfer of the telephone number is to take place.

The receiving service provider is entitled to verify the subscriber's identity before requesting on his behalf the leaving service provider to port the telephone number; if the subscriber does not provide the necessary cooperation in verifying his identity at the request of the receiving service provider, he is treated as if he had not requested the transfer of the telephone number.

Immediately after meeting the conditions for the portability of the telephone number, the receiving service provider shall ensure the execution of the actions necessary to transfer the telephone number and inform the subscriber of the date on which the transfer of the telephone number is to take place, which is also the date of termination of the contractual relationship with the leaving service provider.

The receiving service provider within one working day of receiving the participant's request pursuant to par. 10.1 GTC will notify the abandoned service provider about the subscriber's request to transfer the telephone number, including the subscriber's verification code, and the moment of termination of the contract, and together with him will ensure that the services provided by them are directly related to each other.

The deadline for the implementation of all actions necessary for the transfer of the telephone number by the receiving and leaving service provider is 2 working days and begins to run from the day the transfer order is received by the leaving service provider from the receiving service provider. Activation of the telephone number with the receiving service provider will take place on the day of termination of the obligation from the contract.

If the obligation from the contract on the ported telephone number expires earlier than the beginning of the first working day following the expiry of the period according to paragraph 10.5 of the GTC, the direct

- předmětném přenášeném telefonním čísle zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací
- 10.7 Opuštěný poskytovatel služby a přijímající poskytovatel služby jsou oprávněni odmítnout žádost o zajištění přenesení telefonního čísla nebo objednávku přenesení v případě, že:
- a) telefonní číslo je již obsaženo 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 Přenesení telefonního čísla nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 10.10 Opuštěný poskytovatel služby na žádost spotřebitele, využívajícího předplacené služby, podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy, vrátí zbývající zůstatek předplatného na hovorném. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle Ceníku administrativních poplatků.
- 10.11 Po přenesení telefonního čísla může účastník využívat pouze služby nabízené přijímajícím poskytovatelem služeb. Nastavení služeb se nepřenáší.
- 10.12 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě výpovědi s přenesením (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.
- 10.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel. Každé z přenášených telefonních čísel musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více telefonních čísel, a účastník žádá o přenesení pouze části telefonních čísel, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbývajícím rozsahu trvá předmětná smlouva mezi účastníkem a poskytovatelem dál.
- 10.14 Ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla (OKU) je uveden po přihlášení účastníka v zákaznickém portálu poskytovatele a v příloze smluv uzavřených po 31.3.2020.
- 10.15 Opuštěný 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 ujednanému s účastníkem. Účastník, který podal žádost o přenesení čísla k novému poskytovateli, musí mít příslušné číslo aktivované do 1 pracovního dne od data, které s ním bylo ujednáno.
- 10.17 V případě selhání procesu přenesení čísla musí opuštěný 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 přijímajícího poskytovatele služby.
- 10.18 Přenesení čísel není možné mezi veřejnou pevnou a veřejnou mobilní komunikační sítí, nestanou-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. Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u přijímajícího 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 přijímajícího nebo opuštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li k přenesení čísla se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Je-li současně převáděno více čísel jednoho účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady podle předchozí věty za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby
- continuity of the provision of publicly available electronic communications service is not guaranteed to the subscriber on the ported telephone number in question
- The leaving service provider and the receiving service provider are entitled to refuse a request to ensure the transfer of a telephone number or a transfer order in the event that:
- a) the telephone number is already included in another transfer order;
 - b) there are technical obstacles preventing the transfer of the telephone number or
 - c) the telephone number is not subject to the obligation of portability according to a special regulation.
- Transferring a phone number is free of charge.
- By transferring the telephone number, the subscriber's obligation to pay all his obligations to the provider does not cease.
- The abandoned service provider will refund the remaining balance of the call subscription at the request of the consumer using prepaid services, submitted no later than 30 days from the date of termination of the contract. The return of the balance is charged according to the Price List of administrative fees.
- After transferring the telephone number, the subscriber can only use the services offered by the transferring service provider. Service settings are not transferred.
- If the contract or service is terminated prematurely on the basis of notice with transfer (in particular before the expiry of the minimum period of use of the service/before the expiry of the duration for which the contract is concluded), the provider is entitled to invoice and the participant is obliged to pay the one-time fee specified in paragraph 12.7, 12.8, 18.5 and 18.6 GTC.
- A subscriber can transfer more than one of his phone numbers within one transfer request. Each of the transferred telephone numbers must meet the requirements set forth in these terms and conditions. In the event that a contract for several telephone numbers is concluded between the subscriber and the provider, and the subscriber requests the porting of only a part of the phone numbers, the contract in question shall be terminated only to the extent of the phone numbers for which the subscriber requested to be ported. To the remaining extent, the contract in question between the participant and the provider continues.
- The subscriber's verification code for transferring the telephone number (OKU) is listed after the subscriber's registration in the provider's customer portal and in the annex to contracts concluded after 31.3.2020.
- The abandoned service provider is obliged to ensure that the subscriber, whose contractual obligation has ended with termination by the subscriber, can transfer the number to another provider for a period of at least 1 month from the date of termination of the contractual obligation, unless he expressly waives this right.
- The transfer of the number and its subsequent activation will be carried out in the shortest possible time and on the date expressly agreed with the participant. A subscriber who submitted a request to transfer a number to a new provider must have the relevant number activated within 1 working day from the date agreed with him.
- In case of failure of the number porting process, the leaving service provider must reactivate the subscriber's number and service under the same conditions agreed with him in the contract, until the successful number porting and activation of the services of the receiving service provider.
- The transfer of numbers is not possible between a public fixed and a public mobile communication network, unless the relevant legal regulation stipulates otherwise. In the case of geographical numbers, the transfer can only be carried out in the specified territory.
- The period during which the subscriber is not provided with a publicly available electronic communications service during the number porting process may not exceed 1 business day. The interruption of the provision of a publicly available electronic communications service on the day of activation of the telephone number at the receiving service provider may not be longer than 6 hours.
- The subscriber has the right to flat-rate compensation if the number is transferred with a delay or the transfer is misused as a result of a breach of duty by the receiving or leaving service provider or if the agreed repair and installation deadlines are not met. If the number is ported with a delay, the flat-rate compensation amounts to CZK 200 for each day of delay, and starting from the sixth day of the delay, the participant is entitled to a flat-rate compensation of CZK 400 for each day of delay. If several numbers of one participant are transferred at the same time and if more than ten numbers are delayed, the amount of flat-rate compensation according to the previous sentence for the eleventh and every other number is half of the rate stated in the

uvedené v předchozí větě. Při zneužití přenosu čísla činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím přenosu čísla. Nedodrží-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

Změna poskytovatele služby přístupu k internetu

- 10.21 Účastník, který má zájem o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu od jiného poskytovatele do sítě poskytovatele nebo naopak od poskytovatele do sítě jiného poskytovatele, může požádat přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu o zajištění této změny. V takové žádosti je třeba uvést:
- a) identifikační údaje účastníka;
 - b) označení opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - c) identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
 - d) den, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout a
 - e) ověřovací kód pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu vydaný opouštěným poskytovatelem služby přístupu k internetu (OKU).
- 10.22 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opouštěného poskytovatele služby o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu; neposkytne-li účastník na výzvu přejímajícího poskytovatele služby přístupu k internetu potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu nepožádal.
- 10.23 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu do 1 pracovního dne od obdržení žádosti účastníka dle odst. 10.21 VP vyrozumí opouštěného poskytovatele služby přístupu k internetu o žádosti účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu, sdělí mu všechny náležitosti nutné pro provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu a informace o dni, ke kterému má změna poskytovatele služby přístupu k internetu proběhnout, a společně neprodleně ověří možnost provedení změny poskytovatele služby přístupu k internetu.
- 10.24 Přejímající poskytovatel služby přístupu k internetu zajistí, aby k aktivaci služeb došlo v 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. Přerušování poskytování služby během změny poskytovatele služby přístupu k internetu nesmí přesáhnout 1 pracovní den.
- 10.25 Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele internetu činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se přejímající poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele internetu opouštěným poskytovatelem internetu od přejímajícího poskytovatele internetu.
- 10.26 Pokud závazek ze smlouvy u služby přístupu k internetu, u které dochází ke změně poskytovatele, zanikne dříve než počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty dle odst. 10.25 VP, není účastníkovi na předmětné služby zaručena přímá návaznost poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 10.27 Opouštěný poskytovatel internetu objednávku změny poskytovatele internetu ve lhůtě 1 pracovního dne ode dne jejího obdržení odmítne, nebo potvrdí. Spolu s potvrzením zašle přejímajícímu poskytovateli internetu alespoň informaci, zda je dotčená služba přístupu k internetu součástí balíčku služeb nebo balíčku služeb a koncového zařízení, v případě, že účastníkem je spotřebitel nebo mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace dle ZoEK.
- 10.28 Opouštěný poskytovatel internetu odmítne objednávku změny poskytovatele internetu v případě, že:
- a) eviduje k obdrženímu 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

previous sentence. In case of misuse of the number transmission, the flat-rate compensation amounts to CZK 600 for each started day during which the condition caused by the misuse of the number transmission lasts. If the provider does not meet the agreed repair and installation date, the lump-sum compensation amounts to CZK 200 for each day of delay. Starting from the sixth day of delay, the participant is entitled to compensation in the amount of CZK 400 for each day of delay. This does not affect the right to compensation for damage according to the Civil Code to the extent exceeding the flat-rate compensation.

Change of internet access service provider

A participant who is interested in changing the Internet access service provider from another provider to the provider's network or vice versa from the provider to another provider's network can ask the receiving Internet access service provider to ensure this change. Such request must include:

- a) identification data of the participant;
- b) designation of the abandoned internet access service provider,
- c) identification of services that are to be the subject of a change of internet access service provider,
- d) the day on which the change of internet access service provider is to take place a
- e) verification code for changing the internet access service provider issued by the leaving internet access service provider (OKU).

The receiving Internet access service provider is entitled to verify the subscriber's identity before requesting a change of Internet access service provider from the leaving service provider on his behalf; if the participant does not provide the necessary cooperation in verifying his identity at the request of the receiving Internet access service provider, he is treated as if he did not request a change of Internet access service provider.

The receiving internet access service provider shall, within 1 working day of receiving the subscriber's request pursuant to paragraph 10.21 of the GTC, notify the abandoned internet access service provider of the subscriber's request to change the internet access service provider, and shall inform him of all the necessary information to carry out the change of internet access service provider and information about the date on which the change of Internet access service provider is to take place, and together they will immediately verify the possibility of making a change of Internet access service provider.

The receiving internet access service provider will ensure that the services are activated in the shortest possible time or within the period agreed with the participant. The abandoned Internet access service provider is obliged to provide its services under the same conditions until the services of the receiving Internet access service provider are activated. Interruption of service provision during a change of Internet access service provider may not exceed 1 business day.

The deadline for the implementation of all actions necessary to change the Internet provider is 4 working days, unless the receiving provider and the participant agree on a different period, and it begins to run from the day of receipt of the order to change the Internet provider by the leaving Internet provider from the receiving Internet provider.

If the obligation from the contract for the Internet access service for which there is a change of provider expires earlier than the beginning of the first working day following the expiry of the period according to par. 10.25 GTC, the direct continuity of the provision of a publicly available electronic communications service to the subject services is not guaranteed to the participant.

The abandoned Internet provider will reject or confirm the order for a change of Internet provider within 1 working day from the date of its receipt. Along with the confirmation, it will send at least information to the receiving Internet provider whether the Internet access service in question is part of a service package or a service and terminal device package, in the event that the participant is a consumer or micro-enterprise, small business or non-profit organization according to ZoEK.

The abandoned Internet provider will reject the order to change the Internet provider in the event that:

- a) registers another order for changing the internet provider to the received verification code for changing the internet provider,
- b) there is an invalid verification code for changing the internet provider in the order for changing the internet provider or
- c) the order for changing the internet provider does not contain information according to paragraph 10.21 GTC.

- 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 objednávku změny poskytovatele internetu beze změny potvrdit, nebo uvést nové datum, ke kterému má změna poskytovatele internetu proběhnout, anebo takovou objednávku zrušit. Od obdržení objednávky změny poskytovatele internetu nebo sdělení nového data opouštěnému poskytovateli internetu do data, k němuž má ke změně poskytovatele internetu dojít, nesmí uplynout více než 60 pracovních dnů.
- 10.30 Změnou poskytovatele služby přístupu k internetu nezaniká povinnost účastníka zaplatit veškeré své závazky vůči poskytovateli.
- 10.31 Dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy nebo služby na základě požadavku účastníka o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu (zejména před uplynutím minimální doby užívání služby/před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena), je poskytovatel oprávněn vyúčtovat a účastník povinen uhradit jednorázový poplatek stanovený v odst. 12.7, 12.8, 18.5 a 18.6 VP.
- 10.32 Účastník může v rámci jedné žádosti o změnu poskytovatele služby přístupu k internetu přenesení přenést více svých služeb. Každá z přenášených služeb musí splnit náležitosti stanovené těmito podmínkami. V případě, že mezi účastníkem a poskytovatelem je uzavřena smlouva na více služeb, a účastník žádá o přenesení pouze části služeb, zaniká předmětná smlouva pouze v rozsahu služeb, o jejichž přenesení účastník požádal. Ve zbyvajícím 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 povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Dojde-li ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení a počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč. Při 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 účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
- 11 Záruky a sankce**
- 11.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.2 Účastník má právo, na základě písemné žádosti, na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu

In the case of the existence of a service package or a service package and a terminal device based on the subscriber's instructions, the receiving internet provider is obliged to confirm the order for a change of internet provider without change, or to indicate a new date by which it is to be to change the internet provider, or to cancel such an order. No more than 60 working days may elapse from the receipt of the order to change the Internet provider or the notification of the new date to the departing Internet provider to the date on which the change of Internet provider is to take place.

By changing the provider of the Internet access service, the subscriber's obligation to pay all his obligations to the provider does not cease.

If the contract or service is terminated prematurely based on the participant's request to change the Internet access service provider (in particular before the expiration of the minimum period of use of the service/before the expiration of the duration for which the contract is concluded), the provider is entitled to bill and the participant is obliged to pay a one-time the fee specified in paragraphs 12.7, 12.8, 18.5 and 18.6 of the GTC.

A subscriber can transfer more than one of his services as part of a single request to change the Internet access service provider. Each of the transmitted services must meet the requirements set forth in these terms and conditions. In the event that a contract for several services is concluded between the participant and the provider, and the participant requests the transfer of only part of the services, the contract in question shall be terminated only to the extent of the services for which the participant requested to be transferred. To the remaining extent, the contract in question between the participant and the provider continues.

The process of changing the Internet provider is completed by the activation of the Internet access service by the receiving Internet provider. The receiving Internet provider immediately informs the leaving Internet provider about the activation of the service.

In the event that the internet access service is not activated on the day requested by the participant, the receiving internet provider shall immediately inform the leaving internet provider. The provider of the wholesale Internet access service will resume the provision of the service to the abandoned Internet provider so that the latter can provide its services to the subscriber in accordance with point 10.24 of the GTC.

If it is technically feasible and if the participant does not request otherwise, the receiving Internet provider will enable the implementation of the change of Internet provider using remote access by reprogramming the identifiers of communication devices without the need for physical access to these devices.

The participant's verification code for changing the internet access service provider (OKU) is listed after the participant's login in the provider's customer portal and in the appendix to contracts concluded after 1 July 2022.

The subscriber has the right to a lump-sum compensation if there is a change of internet access service provider with a delay or there is misuse of the change as a result of the breach of duty of the receiving or leaving service provider or there is non-compliance with the agreed repair and installation deadlines. If there is a change in the provider of the Internet access service with a delay, the amount of flat-rate compensation is CZK 200 for each day of delay, and starting from the sixth day of the delay, the participant is entitled to a flat-rate compensation of CZK 400 for each day of delay. In case of misuse of the change of internet access service provider, the amount of flat-rate compensation amounts to CZK 600 for each started day for which the condition caused by misuse of the change of internet access service provider lasts. If the provider does not meet the agreed repair and installation date, the lump-sum compensation amounts to CZK 200 for each day of delay. Starting from the sixth day of delay, the participant is entitled to compensation in the amount of CZK 400 for each day of delay. This does not affect the right to compensation for damage according to the Civil Code to the extent exceeding the flat-rate compensation.

Guarantees and penalties

The contractual penalty for late payment is set at 0.1% of the amount due for each day of delay.

The subscriber has the right, on the basis of a written request, to a refund of a proportional part of the regular monthly fees for each continuous period longer than 15 minutes, with the exception of the

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 výúčtování za službu/y po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených výúčtování 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

time for planned maintenance and the case according to Article 8 of the GTC, in which the service was not provided or was provided to a lesser extent or lower quality than stated in the contract or Terms of Service. The participant loses this right in the event that the said consequence occurred even partially due to the fault of the user or the intervention of force majeure. In case of partial fault by the user, the contracting parties shall agree on a reasonable reduction of the amount to be refunded. The refund will be made by deduction from the amount of service fees charged in the relevant or following billing period.

Creation, change and termination of the contract

The contract is concluded for an indefinite or fixed period. The duration of the contract is specified in the operating conditions of individual services, or in the contract or its addendum.

When the contract is changed at the request of the participant before the establishment of the service, e.g. when the location of the user is changed, for reasons that did not arise on the part of the provider, the participant is obliged to reimburse the provider for expenses incurred for work already performed and their preparation.

The contract or part of the contract including some services may be terminated by agreement, termination, termination with transfer, withdrawal, death or dissolution of the contracting party without legal successor, expiration of the period for which it was agreed.

The participant is entitled to terminate the contract concluded for an indefinite period with a notice period of 30 days, which begins on the day following delivery of the written notice to the provider, unless otherwise stipulated in the contract.

The Participant is entitled to terminate any contract with a notice period of 24 hours to 30 days, at the Participant's option, which begins on the day following delivery of the written notice to the Provider for the reason:

- a) the provider has not established the requested service even within 10 calendar days after the expiry of the period specified for the establishment of the given service;
- b) the provider did not make the requested change to the service even within 10 calendar days after the deadline specified for making the change to the given service;
- c) the provider has repeatedly caused serious damage or theft of the participant's equipment.

The provider is entitled to terminate any contract with a notice period:

- a) for a duration of 30 days, which begins on the day following delivery of the written notice to the participant, unless otherwise stipulated in the contract;
- b) for a duration of 24 hours to 30 days, at the choice of the provider, which begins on the day following delivery of the written notice to the participant due to:
 - (i) the participant consistently paid late or consistently did not pay the price for the services provided despite the provider's notice; Persistent late payment means paying at least 2 consecutive bills for a service/s after the due date. Continuous non-payment means the existence of 3 unpaid invoices for the service/s.
 - (ii) the participant or user has repeatedly caused serious damage or theft of the provider's equipment;
 - (iii) the participant or user repeatedly and despite warning uses the provided electronic communications service or the provider's equipment in violation of the contract or the laws in force in the Czech Republic;
 - (iv) there is a final declaration of bankruptcy on the participant's property or insolvency proceedings are conducted against the participant;
 - (v) execution is ordered against the participant.

In the case of termination according to paragraph 12.6 of the GTC, the day of delivery of the written termination is considered to be the tenth day after it is sent by the provider.

In the event of termination of the contract or a certain service before the minimum period of use of a certain service expires, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge a participant who is not a consumer or a natural person doing business, a one-time fee equal to the sum of the monthly fees (flat rates) remaining until the end of the agreed minimum period of use of the service or the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed minimum period of service use, from the day following the day in which the contract or some service has been terminated, until the end of the agreed minimum period of use of the service, and further payment of the costs associated with the telecommunication terminal equipment that was provided to the participant under favorable conditions. In the

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 cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny. V případě ukončení smlouvy, uzavřené na dobu určitou, před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena a zároveň do tří měsíců od uzavření smlouvy, ať již výpovědí nebo dohodou smluvních stran, má poskytovatel právo účtovat účastníkovi, který je 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 cenikové ceně, nelze určit výši úhrady z cenikové ceny.
- 12.9 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědí podanou účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby, a to nikoli dle odst. 12.5 VP, je účastník povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 12.10 Při ukončení smlouvy je účastník povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od ukončení smlouvy, vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Věci nevrácené v uvedeném termínu budou poskytovatelem účastníkovi vyfakturovány.
- 13 Reklamační**
- 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

event of termination of the contract, concluded for a fixed period, before the expiration of the duration for which the contract is concluded, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge the participant, who is not a consumer or a natural person doing business, a one-time fee equal to the sum of the monthly fees (lump sums) remaining until the end of the agreed duration of the contract or the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed duration of the contract, from on the day following the day on which the contract was terminated, until the end of the agreed duration of the contract, and further payment of the costs associated with the telecommunications terminal equipment that was provided to the participant under favorable conditions.

In the event of termination of the contract or any service before the minimum period of use of any service expires, and at the same time within three months from the conclusion of the contract, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge the participant, who is a natural person in business, a one-time fee equal to one twentieth of the sum of the monthly fees (flat rates) remaining until the end of the agreed minimum period of use of the service or one twentieth of the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed minimum period of use of the service, from the day following the day on which the contract or some service was terminated, until the end of the agreed minimum period of use of the service, as well as payment of the costs associated with the telecommunication terminal equipment that was provided to the subscriber under favorable conditions, while the amount reimbursement is calculated from the amount paid during the duration of the contract, and if a discount is provided compared to the list price, the amount of reimbursement cannot be determined from the list price. In the event of the termination of a fixed-term contract, before the expiration of the duration for which the contract is concluded and at the same time within three months from the conclusion of the contract, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge the participant, who is a natural person doing business, a one-time fee equal to one twentieth of the sum of the monthly fees (flat rates) remaining until the end of the agreed duration of the contract or one twentieth of the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed duration of the contract, from the day following the day on which the contract was terminated, until the end of the agreed duration of the contract, as well as the payment of the costs associated with the telecommunications terminal equipment that was provided to the participant under favorable conditions, while the amount reimbursement is calculated from the amount paid during the duration of the contract, and if a discount is provided compared to the list price, the amount of reimbursement cannot be determined from the list price.

In the event of termination of the contract or part of it by notice given by the participant before the establishment of the service or the implementation of a change to the service, and not according to paragraph 12.5 of the GTC, the participant is obliged to compensate the provider for the expenses incurred for the work already performed and their preparation.

Upon termination of the contract, the participant is obliged to return to the provider everything that is the property of the provider without undue delay, but no later than within 14 days of the termination of the contract. Items not returned by the specified date will be invoiced by the provider to the participant.

Complaint

If the participant comes to the opinion that the provider is not acting in accordance with the contract and the shortcoming cannot be eliminated by direct agreement, he shall file a complaint with the provider for any of the following facts:

- a) complaints about defects in the service provided;
- b) claim of billing for services provided.

Complaints are made by the participant in a written communication signed by the contact person, an authorized representative or an authorized representative of the participant and demonstrably sent by the provider in accordance with par. 17.1 a) or by e-mail according to para. 17.1 b) VP to the email address reklamace@wia.cz. The complaint must be made within 2 months from the issuance of the relevant invoice, in which the fact complained of should have been taken into account, otherwise the right to complain will expire.

The provider decides whether or not to recognize the complaint and informs the participant about the result of the assessment in writing or via e-mail within 1 month after the complaint is delivered. If settlement of the complaint requires discussion with a foreign operator, the

- 13.4 provozovatelem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace. 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 podepsáno 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.

provider will decide whether or not to recognize the complaint within 2 months from the date of delivery of the complaint.

The application of a complaint does not have a suspensive effect on the maturity of the invoiced amounts. In the event that a complaint regarding the amount billed or the method of billing is recognized, the provider will return any resulting overpayment of the participant within 30 calendar days after the decision to the participant's bank account. Based on an agreement with the subscriber, the provider can return the overpayment to the subscriber in the form of a deduction from the amount of service fees charged in the next billing period.

In case of disagreement with the result of the assessment of the complaint, the participant can file an objection with the department of the Czech Telecommunications Office locally responsible for the given area.

Complaints about devices delivered to the participant by the provider are governed by the provisions of the Civil Code.

Liability for damage

The contracting party is only responsible for actual damage to tangible property that is demonstrably caused by its fault to the other party, with the exception of cases excluding liability according to law. The responsible contractual party is obliged to pay this damage in the proven actual amount, but no more than CZK 1,000,000. The contracting parties are not liable to each other for lost profits or other damages.

The provider is not responsible for damage caused to the subscriber/user as a result of failure, repair or maintenance of the provider's network or part of it, with the exception of damage caused to the subscriber/user to his/her equipment due to demonstrable fault of the provider or its subcontractors. Furthermore, the provider is not responsible for damage caused to the participant/user as a result of a hacker attack, DDoS attacks or caused by computer viruses.

As soon as the participant acknowledges or the provider proves the damage caused by the provider by the user, the participant pays the amount in the appropriate amount within 30 calendar days by bank transfer to the provider's account.

As soon as the provider acknowledges or the participant proves the damage caused to the participant by the provider, the relevant amount for the damage is used to settle the due claims of the provider against the participant. If such claims do not exist or are insufficient to settle the amount for the damage, the provider will deduct the appropriate amount or its remainder from the amount charged to the subscriber for services in the next billing period. If this is not enough to settle the amount for the damage, the remaining part will be transferred by bank transfer to the participant's account by the end of the immediately following billing period.

If the contract is terminated before the amount for the damage is paid, the provider will pay the rest of the amount for the damage within 30 calendar days after the termination of the contract by bank transfer to the participant's account.

Other provisions

In the case of the sale of technical equipment/goods by the provider to the participant, the participant acquires the ownership right to the given technical equipment upon full payment of the purchase price.

The contractual relationship between the participant and the provider is governed by the legal order of the Czech Republic, especially the Electronic Communications Act and the Civil Code.

The contract can be concluded in Czech or English. In the event that the version in English is also signed, the Czech version is decisive.

All provisions of the contract will be interpreted in accordance with the purpose for which the contract is concluded.

The invalidity of one of the provisions of the contract due to a change in the law or a decision of authorized state authorities or a decision of the contracting parties does not affect the validity of the other provisions of the contract. The contracting parties undertake, if necessary, to replace invalid provisions without undue delay.

All disputes arising out of or in connection with these contracts will be resolved primarily by mutual agreement between the contracting parties.

Confidentiality of information

The contracting parties consider all information about the other party that results from the concluded contract or that they learn in connection with its performance to be a trade secret. This information will not be disclosed to a third party without the written consent of the other contracting party and will effectively ensure that it is not misused. The obligation of confidentiality applies even after the termination of the contract.

- 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, vypověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně dle odst. 17.1 a) VP.
- 17.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7 VP.
- 17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:
a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
b) datum odeslání sdělení;
c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.
- Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto VP.
- 17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by forma sdělení uvedená v odst. 17.7 VP způsobila 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 elektronickým podpisem prostřednictvím služeb Adobe

For trade secrets within the meaning of par. 16.1 VP is not considered data that has at least one of the following properties:

- a) the information is already publicly known or publicly available before the communication;
b) the data must be disclosed to a third party for legal reasons - in such a case, the disclosing party is obliged to inform the other party;
c) the information was known to the informant even before the conclusion of the contractual relationship with the other party.
- Unless otherwise stated in the contract, the participant agrees to include the name of the participant's company in the provider's reference sheet.

Communication between the contracting parties

The contracting parties have agreed to use the following methods of mutual communication:

- a) in writing – by data box, registered mail or courier;
b) by electronic mail;
c) by telephone or verbally.

Common informative messages can be given to the other contractual party orally, by telephone and by e-mail.

The user or participant can report technical problems by phone at the provider's customer line number +420 225 372 055 or by e-mail at the email address noc@wia.cz.

The participant sends the request to change the contact details of the participant to the provider by e-mail to the email address noc@wia.cz.

Invoices for billing services and other services are sent by the provider to the participant by electronic mail to the email address specified by the participant for sending accounting documents. If the participant requests the sending of invoices for billing services and other services in paper form by mail, the provider may charge him a fee according to the current Price List of administrative fees.

Amendments to the contract, technical specifications, notice of material breach of the contract, termination of the contract, changes to the parameters of the contract or changes to the contractual parties must always be made in writing according to par. 17.1 a) GTC.

Notifications regarding the facts on the basis of which one of the contracting parties will assert any legal claims must be delivered to the other contracting party in writing to the representative of the other contracting party pursuant to para. 3.7 GTC.

All written communications and communications sent via electronic mail must, in addition to the information itself, contain all of the following:

- a) identification of the contracting party and the contract;
b) the date of sending the message;
c) name, signature and contact telephone number of the sender's contact person.

The content of the message must be sufficiently specific, clear and understandable so that the other party can respond quickly and effectively. When dealing with claims, only communications made in the prescribed form according to these GTC can be validly referred to.

As regards facts for which the form of communication referred to in par. 17.7 GTC has caused a delay and associated damage, the other contractual party can be informed in advance in another way. For the purposes of potential legal claims, the moment when the other contracting party receives the preliminary information is considered the moment of written communication, if all of the following conditions are met at the same time:

- a) the preliminary information is given to the recipient's contact person in an unmistakable way, e.g. by telephone by a person known or by a person whose identity is subsequently verified by telephone;
b) the content of the preliminary information is sufficiently definite, clear and comprehensible for a quick and efficient reaction of the other party;
c) within 2 hours after the transfer of the preliminary information, a written communication is sent with the same content and with reference to the time and form of the transfer of the preliminary information, which has all the requirements according to par. 17.8 GTC.

If any of the stated conditions are not met, the preliminary information may not be accepted by the recipient.

In accordance with Regulation of the European Parliament and the Council (EU) no. 910/2014, on electronic identification and trust-building services for electronic transactions and the internal market, (eIDAS) and Act no. 250/2017 Coll., on electronic identification, documents following the contract and related to it (technical specifications, handover protocols, addenda, etc.) can be signed by the contracting parties with an electronic signature using Adobe Sign

Sign nebo Circularo. V takovém případě bude za dostatečnou oběma smluvními stranami uznána identifikace podepisující osoby prostřednictvím emailové adresy. Závazným důkazem autenticity podpisu bude: 1) kombinace elektronicky podepsaného dokumentu a konečné zprávy auditu, oboje elektronicky podepsáno Adobe Sign <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:
- Náklady na prostředky komunikace na dálku se neliší od základní sazby.
 - 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.
 - Nejkratší doba, po kterou bude smlouva strany zavazovat, je upravena v rámci jednotlivých smluv.
 - Údaj o ceně nebo způsobu jejího určení za jedno zúčtovací období, kterým je jeden měsíc, je upraven v rámci jednotlivých smluv.
 - 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.
 - 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.
 - V případě odstoupení od smlouvy je účastník spotřebitel povinen uhradit poměrnou část ceny za poskytování služby, jejíž plnění již začalo.
 - Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů: Účastník spotřebitel se může obrátit se svojí stížností na poskytovatele prostřednictvím emailu, faxu, doporučené pošty či telefonicky. Dále se účastník spotřebitel, v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, může se svojí stížností (se svým podnětem) obrátit na Český telekomunikační úřad (internetové stránky Českého telekomunikačního úřadu: www.ctu.cz) v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací a na Českou obchodní inspekci (internetové stránky České obchodní inspekce: www.coi.cz) v případě ostatních sporů jako na příslušné subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
 - 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.
 - 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.
 - Smlouvu může účastník spotřebitel uzavřít pouze v jazyce českém. Pokud vznikne pro potřebu účastníka spotřebitele překlad textu smlouvy, platí výklad smlouvy v českém jazyce.
 - 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.
 - Účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde k

or Circularo services. In such a case, the identification of the signatory by means of an email address will be considered sufficient by both contracting parties. The binding proof of the authenticity of the signature will be: 1) a combination of an electronically signed document and a final audit report, both electronically signed by Adobe Sign <adobe-sign-certified@adobe.com> or 2) a combination of an electronically signed document and an audit report on the signature (Audit trail), both electronically signed by Circularo Europe s.r.o.

Special provisions regarding contracts concluded with the consumer

- Before concluding the contract, the provider provides the consumer with a brief and easy-to-read summary of the contract, the so-called summary of the contract, in accordance with the provisions of § 63, paragraph 5 ZoEK. Within the framework of this Contract Summary and further within the text of the contract, the provider explicitly warns the consumer that all information is available to the consumer in this part of the GTC, which is easily available in an electronic version on the provider's website at <http://www.wia.cz> in the documents section. At the same time, the provider explicitly warns the consumer that it is important to download these GTC for the purposes of documentation, later use and reproduction in an unchanged form.
- Notice before concluding the contract:
- The costs of means of distance communication do not differ from the basic rate.
 - Any obligation to pay an advance or a similar payment is required in the case of individual and specific requests from the participant or in the case according to para. 9.8 GTC.
 - The shortest period for which the contract will bind the parties is regulated within individual contracts.
 - Information on the price or the method of its determination for one billing period, which is one month, is adjusted within the individual contracts.
 - If the participant is a consumer, he has the right to withdraw from the contract within 14 days. The conditions, deadlines and procedures for exercising this right are contained in par. 18.3 GTC.
 - In the event of withdrawal from the contract, the participating consumer shall bear the costs associated with the possible return of the goods and, in the case of a contract concluded via means of distance communication, the costs for the possible return of the goods, if these goods cannot be returned by the usual postal route due to their nature.
 - In case of withdrawal from the contract, the participating consumer is obliged to pay a proportional part of the price for the provision of the service, the performance of which has already begun.
 - Information on the out-of-court settlement of consumer disputes: Participant consumers can contact the provider with their complaint via email, fax, registered mail or telephone. Furthermore, the participating consumer, in accordance with Act no. 634/1992 Coll., on consumer protection, can appeal to the Czech Telecommunications Authority (website of the Czech Telecommunications Authority: www.ctu.cz) with their complaint (with their initiative) in the event of a dispute concerning electronic communications services and to the Czech Trade Inspection (website of the Czech Trade Inspection: www.coi.cz) in the case of other disputes as the relevant subjects of out-of-court settlement of consumer disputes.
 - Only persons who are competent to perform these legal acts may enter into a contract through means of distance communication. Minors may enter into a contract only to the extent of their capacity within the meaning of § 31 and § 32 of the Civil Code (hereinafter referred to as "CPC"). The person supervising a minor is responsible for damages caused by the provider as a result of the minor's actions in accordance with § 2920 and § 2921 of the Code of Civil Procedure.
 - The concluded contract is archived by the provider electronically, through the provider's system, for a period of at least 2 years from its conclusion, but no longer than for the period according to the relevant legal regulations, for the purpose of its successful fulfillment. The provider will enable the participating consumer to access the concluded contract in the form of an extract from the provider's electronic system.
 - The participating consumer can conclude the contract only in the Czech language. If a translation of the text of the contract is created for the needs of the consumer participant, the interpretation of the contract in the Czech language shall apply.
 - The procedure leading to the conclusion of the contract can be seen from these GTC, from the operating conditions of individual services and from the ordering process on the provider's website. The participant has the opportunity to check the order before sending it

přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opuštěného 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 účastníku 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. Nedodrželi-li poskytovatel ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží účastníku za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.

- 18.3 Odstoupení od smlouvy ze strany účastníka spotřebitele
- 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.
 - Účastník spotřebitel může od smlouvy odstoupit prostřednictvím elektronické pošty na adrese sales@wia.cz, faxu uvedeného na internetových stránkách poskytovatele, korespondenčně na adrese: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Praha 4 – Krč, nebo osobně
 - na adrese: 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.
 - 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 adrese 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 (úplně, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, včetně originálního obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal) a to na své náklady.
 - Odstoupí-li účastník spotřebitel od smlouvy, dle které bylo účastníkovi spotřebiteli dodané rovněž zařízení (zboží), poskytovatel není povinen vrátit přijaté peníze prostředky za toto zboží účastníkovi spotřebiteli dříve, než mu účastník spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží poskytovateli odeslal.
 - 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,

and, if necessary, change or correct it.

- m) The subscriber has the right to flat-rate compensation if there is a delay in transferring the number or changing the internet access service provider, or there is misuse of the number transfer or the changing of the internet access service provider as a result of a breach of the obligations of the receiving or leaving service provider, or there is non-compliance with the agreed repair and installation dates. If the number is ported or the Internet access service provider is changed with a delay, the flat-rate compensation amounts to CZK 200 for each day of delay, and starting from the sixth day of the delay, the participant is entitled to a flat-rate compensation of CZK 400 for each day of delay. CZK. If several numbers of one participant are transferred at the same time and if more than ten numbers are delayed, the amount of flat-rate compensation according to the previous sentence for the eleventh and every other number is half of the rate according to the previous sentence. In the case of misuse of number transfer or misuse of a change of internet access service provider, the amount of flat-rate compensation is CZK 600 for each started day, during which the condition caused by misuse of number transfer or change of internet access service provider lasts. If the provider does not meet the agreed repair and installation date, the lump-sum compensation amounts to CZK 200 for each day of delay. Starting from the sixth day of delay, the participant is entitled to compensation in the amount of CZK 400 for each day of delay. This does not affect the right to compensation for damage according to the Civil Code to the extent exceeding the flat-rate compensation.
- Withdrawal from the contract by the consumer participant
- In the case of concluding a contract through means of distance communication, the participating consumer has the right to withdraw from the contract within 14 days from the date of concluding the contract.
 - The participating consumer may withdraw from the contract by e-mail at sales@wia.cz, by fax listed on the provider's website, or by correspondence at: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Prague 4 – Krč, or in person
 - at the address: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Prague 4 – Krč. In withdrawing from the contract, the participating consumer shall state the contract number, possibly the order number, the bank account number for a possible refund, contact details (email, telephone) and attach a copy of the contract.
 - If the participating consumer withdraws from the contract, send by registered mail to the address: WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Prague 4 – Krč, or forward to the provider at the address WIA spol. s r.o., A. Staška 511/40, 140 00 Prague 4 – Krč without undue delay, at the latest within 14 days of withdrawal from the contract, equipment borrowed from the provider for the purpose of providing the service, or goods received from the provider (complete, with complete documentation, undamaged, clean, including original packaging, in the condition and value in which he received the goods) at his own expense.
 - If the participating consumer withdraws from the contract, according to which equipment (goods) were also delivered to the participating consumer, the provider is not obliged to return the funds received for these goods to the participating consumer before the participating consumer hands over the goods to him or proves that he has sent the goods to the provider.
 - Participating consumer acknowledges that he is responsible to the provider for the reduction in the value of the goods that occurred as a result of handling these goods in a different way than it is necessary to handle them with regard to their nature and characteristics.
- By concluding a contract with the provider, the consumer participant expressly requests that the provider, in accordance with the provisions of § 1823 of the Civil Code, start providing services within the period for withdrawing from the contract. The participating consumer acknowledges that if he withdraws from the contract, he will pay the provider a proportional part of the agreed price for the performance provided up to the moment of withdrawal from the contract.
- In the event of termination of the contract or any service before the minimum period of use of any service expires, and at the same time within three months from the conclusion of the contract, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge the participant, who is a consumer, a one-time fee equal to one-twentieth of the sum of monthly fees (flat rates) remaining until the end of the agreed minimum period of use of the service or one twentieth of the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed minimum period of use of the service, from the day following the day on which the contract or some service was terminated, until the end the agreed

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 vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou, o blízkém se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení. Pokud účastník spotřebitel neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

19 Závěrečná ustanovení

19.1 Poskytovatel je oprávněn z důvodu zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií, inflace, změny právních předpisů, změny technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek poskytovatele měnit smluvní podmínky (měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty, které tvoří obsah smlouvy) v částech týkajících se níže uvedených oblastí smluvních ujednání: cena služby; způsob a podmínky vyúčtování; způsob a podmínky plateb za služby; 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 uchování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů. Poskytovatel je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smluvních podmínek uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup - na internetových stránkách poskytovatele. Zároveň je poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění, a to společně s aktuální fakturou za vyúčtování služeb. Pokud se jedná o změnu náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZoEK, je poskytovatel povinen informovat účastníka rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat, a to způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Účastník má právo požádat o ukončení smlouvy z výše uvedených důvodů ve lhůtě nejpozději 15 kalendářních dnů před účinností změny. Změna smluvních podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní doba.

Tyto všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 1.7.2022.

minimum period of use of the service, as well as reimbursement of the costs associated with telecommunications terminal equipment that was provided to the subscriber under favorable conditions, while the amount of reimbursement is calculated from the amount paid during the duration of the contract, and if a discount is provided compared to the list price, the amount of reimbursement cannot be determined from the list price.

In the event of termination of a fixed-term contract, before the expiry of the duration for which the contract is concluded and at the same time within three months from the conclusion of the contract, either by notice or by agreement of the contracting parties, the provider has the right to charge the participant, who is a consumer, a one-time fee equal to one twentieth of the sum of monthly fees (flat rates) remaining until the end of the agreed duration of the contract or one twentieth of the sum of the minimum agreed monthly payments remaining until the end of the agreed duration of the contract, from the day following the day on which the contract was terminated until the end of the agreed period of the duration of the contract, as well as reimbursement of costs associated with the telecommunications terminal equipment that was provided to the subscriber under favorable conditions, while the amount of reimbursement is calculated from the amount paid during the duration of the contract, and if a discount is provided compared to the list price, the amount of reimbursement cannot be determined from the list price .

The participating consumer is entitled to terminate a contract concluded for a fixed period under the same conditions as a contract for an indefinite period, i.e. according to the procedure according to paragraph 12.4 of the GTC and using the conditions according to paragraph 18.5 of the GTC.

The provider is obliged to inform the participant of the consumer in the way he chose for sending the bill, no earlier than 3 months and no later than 1 month before the expiry of the contract concluded for a fixed period, about the impending termination of the contract and about the possibilities of its extension. If the participating consumer does not give his demonstrable consent to the extension of the contract for a fixed period, the contract becomes a contract for an indefinite period.

Final provisions

The provider is entitled to change the contractual conditions (amend, supplement and cancel individual documents) due to the introduction of new services, changes in the conditions on the electronic communications market, improvement of the network, development of new technologies, inflation, changes in legislation, changes in the technical, operational, business or organizational conditions of the provider, which form the content of the contract) in the parts related to the areas of contractual arrangements listed below: the price of the service; billing method and conditions; method and terms of payment for services; method, scope, parameters and conditions of service provision; change of service; scope of rights and obligations of the provider and the participant; duration of contract and service; the manner and conditions of termination of the contract and service; method of delivery to the subscriber; method and conditions of application and processing of complaints; contractual penalties; liability for damage; reservations in relation to legal regulations; arrangements regulated by legal regulations, court or administrative authority decision; processing and storage of personal, identification, operational and location data. The provider is obliged to publish information about this change in each of its establishments and in a way that allows remote access - on the provider's website - at least 1 month before the changes to the contractual conditions take effect. At the same time, the provider is obliged to inform the participant about the publication, together with the current invoice for the billing of the services. If it is a change of the requirements of the contract referred to in § 63 par. 1 letter c) to p) and r) ZoEK, the provider is also obliged to inform the participant about his right to terminate the contract on the effective date of this change, without penalty, if the participant does not accept the new conditions, and this in the way the participant has chosen for sending the bill. The participant has the right to request termination of the contract for the above-mentioned reasons no later than 15 calendar days before the change takes effect. The change to the terms and conditions does not apply to contracts or their parts that have a notice period.

These general terms and conditions take effect on July 1, 2022.