

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb WIA xDSL/Opti doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb WIA xDSL/Opti stanovují podrobně podmínky pro poskytování služeb WIA xDSL (WIA ADSL, WIA VDSL ad.) a WIA Opti.

### 2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.2 Provozní podmínky: Provozní podmínky poskytování služeb WIA xDSL/Opti společnosti WIA spol. s r.o. v platném znění. Aktuální verze je dostupná na internetových stránkách www.wia.cz v sekci dokumenty.
- 2.3 Podmínky: Souhrnné Všeobecné podmínky a Provozní podmínky.
- 2.4 Ceník: Kompletní ceník služeb WIA xDSL/ Opti v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách dsl.wia.cz.
- 2.5 Majitel přípojného vedení: CETIN a.s.
- 2.6 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.7 Datový limit: Objem dat, která může uživatel přenést jakýmkoliv směrem (stahování i odesílání) prostřednictvím služby ve fakturačním období, aniž by účastník připlácel k pravidelnému poplatku za službu. V případě, že tento limit uživatel překročí, bude účastníkovi naúčtován poplatek za data přenesená nad limit dle smlouvy a to za každou další započatou datovou jednotku. V případě nelimitované varianty není množství stažených a odeslaných dat zpoplatněno.
- 2.8 HTS: Hlavní telefonní stanice zřízená majitelem přípojného vedení.
- 2.9 Přípojka euroSDN: ISDN přípojka zřízená majitelem přípojného vedení.
- 2.10 Přípojné vedení: Vedení od místní telefonní ústředny majitele přípojného vedení, případně její detašované části, ke koncovému bodu služby.
- 2.11 Koncový bod služby WIA xDSL/Opti: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživatel poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka ukončující přípojné vedení. Koncový bod WIA xDSL/Opti je součástí veřejné telekomunikační sítě majitele přípojného vedení.
- 2.12 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která je připojena za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.13 Koncové zařízení: Zařízení (modem/router), vyhovující standardům ADSL, VDSL, 100BaseT a 1000BaseT zapojené bezprostředně do koncového bodu služby. Seznam poskytovatelem schválených a podporovaných zařízení je uveden na internetových stránkách dsl.wia.cz.
- 2.14 Služba: Služba WIA xDSL/Opti - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet, při využití datové sítě majitele přípojného vedení pro přenos dat mezi sítí uživatele a přístupovým bodem datové sítě poskytovatele. Účastník může objednat další rozšíření služby podle podmínek a ceníku. Služba je poskytována na území České republiky a její dostupnost lze nezávisle ověřit na www stránkách poskytovatele.
- 2.15 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.16 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedené v parametrech varianty služby, kterou si účastník zvolil při uzavření smlouvy/objednávky. Inzerovaná rychlost služby je menší nebo rovna Maximální rychlosti služby a je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.17 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnota může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.18 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejnižší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.19 Hodnoty běžně dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaná rychlost (stahování/odesílání v Mbpps)	Běžně dostupná rychlost (stahování/odesílání v Mbpps)	Minimální rychlost (stahování/odesílání v Mbpps)
2 / 0,2	1,2 / 0,12	0,6 / 0,06
8 / 0,5	4,8 / 0,3	2,4 / 0,15
16 / 0,8	9,6 / 0,48	4,8 / 0,24
20 / 2	12 / 1,2	6 / 0,6
35 / 5	21 / 3	10,5 / 1,5
40 / 5	24 / 3	12 / 1,5
50 / 5	30 / 3	15 / 1,5
70 / 10	42 / 6	21 / 3
85 / 10	51 / 6	25,5 / 3
100 / 10	60 / 6	30 / 3
180 / 25	108 / 15	54 / 7,5
210 / 25	126 / 15	63 / 7,5
250 / 25	150 / 15	75 / 7,5
1000 / 100	600 / 60	300 / 30

- 2.20 Skutečně dosahovaná rychlost: Skutečně dosahovaná rychlost se rozumí rychlost služby dosahovaná při používání služby uživatelem. Protože síť Internet je decentralizována byla jako referenční hodnota pro určení Skutečně dostupné rychlosti stanovena rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezastiženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbpps musí být zjištěni Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovaným hardware. Podrobnější instrukce pro zjišťování skutečně dosahované rychlosti jsou uvedeny v doporučené metodice ČTÚ na adrese <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/937/soubory/merenidatovyvychparametrustipomocitpprotokoluverze2.0.pdf>.
- 2.21 Velká trvalý odchylka: Za velkou trvalý odchylku se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.22 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

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

### 3 Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel zřídí účastníkovi službu, pokud měření přípojného vedení, na kterém má být zřízena požadovaná služba, prokáže technikou realizovatelnost zřízení služby.
- 3.2 Zřízení služby předchází měření kvality přípojného vedení uživatele potřebné pro zřízení služby. Měření může být nezbytné také v místě požadovaného zřízení služby.
- 3.3 Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 3.4 Přeložení nebo přemístění koncového bodu WIA xDSL/Opti, na základě písemného požadavku účastníka, je účtováno dle platného ceníku. Přeložení nebo přemístění koncového bodu WIA xDSL/Opti, na základě písemného požadavku účastníka, je závislé na technických možnostech majitele přípojného vedení a časovém pořadí uplatněných požadavků.
- 3.5 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášeni nepřiměřené velkému objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.
- 3.6 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovatelských a nově zaváděných službách.
- 3.7 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit:
  - a) odmítne-li účastník nebo uživatel přistoupit na ustanovení podmínek;
  - b) nemá-li účastník nebo uživatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
  - c) lze-li důvodně předpokládat, že účastník nebo uživatel nebude stanovené podmínky dodržovat (např. jestliže v předchozím nebo i jiném současném vztahu porušoval či porušuje smluvní podmínky);
  - d) pokud kvalita přípojného vedení uživatele neumožňuje bezproblémové zřízení, či provozování služby - stanovisko poskytovatele je rozhodné pro posouzení, zda služba může být zřízena/provozována bezproblémově či nikoliv.

### 4 Práva a povinnosti účastníka a uživatele

- 4.1 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel při využívání služby dodržoval podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednal v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, zejména aby neporušoval zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.
- 4.2 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel nevyužíval službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 4.3 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli.
- 4.4 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu a pod správným variabilním symbolem. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečné identifikovatelné platby.
- 4.5 Účastník se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovení poskytování služeb.
- 4.6 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové zařízení v pronájmu, je účastník povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit poskytovateli pronájemné koncové zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené zařízení nebude vráceno kompletně nebo bude vráceno poškozené, zavazuje se účastník k úhradě škody. Nevratí-li účastník zařízení v termínu dle předchozí věty, je poskytovatel oprávněn účastníkovi zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturovaná zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 4.7 V případě, že účastník vypoví smlouvu na poskytování HTS nebo přípojky euroSDN, ke které je zřízena služba, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit poskytovateli, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne podání vypovědi. Účastník výslovně souhlasí s navýšením ceny služby o poplatek za využívání přípojného vedení dle platného ceníku, který bude poskytovatelem účtován ode dne zrušení HTS nebo přípojky euroSDN.
- 4.8 V případě, že služba vykazuje velkou trvalý odchylku nebo velkou opakující se odchylku, má účastník právo tento stav nahlásit poskytovateli jako poruchu služby.

### 5 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

- 5.1 Odlišně od všeobecných podmínek upozorní poskytovatel v případě nedodržení splatnosti uvedené na vyúčtování nebo výzvě k úhradě účastníka elektronicky emailem, a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne dodání upozornění. Upozornění je považováno za dodané okamžikem odeslání upozornění prostřednictvím elektronické pošty na poslední známou emailovou adresu účastníka.

### 6 Cena a platební podmínky

- 6.1 Odlišně od všeobecných podmínek jsou pravidelné poplatky účtovány vždy na začátku příslušného období nebo před poskytnutím služby.

### 7 Změna a ukončení smlouvy, přemístění koncového bodu WIA xDSL/Opti

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit předem.
  - 7.2 Účastník může požádat o změnu ve smlouvě nebo o přemístění koncového bodu služby WIA xDSL/Opti - žádost musí být podána písemně nebo elektronickou poštou s následujícími náležitostmi:
    - a) jméno a příjmení nebo název účastníka;
    - b) číslo smlouvy;
    - c) popis požadované změny;
    - d) navrhované datum účinnosti změny (nesmí být dříve než 30 dnů od data odeslání žádosti)
  - 7.3 Poskytovatel přijetí žádosti potvrdí elektronickou poštou a zavazuje se žádost zpracovat do 30 dnů od jejího přijetí. Žádosti neobsahující výše uvedené náležitosti nebudou přijaty.
  - 7.4 Provedená změna začne platit od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla změna potvrzena písemně oběma stranami.
  - 7.5 Odlišně od všeobecných podmínek je poskytovatel oprávněn vypovědět účastníkovi smlouvu z důvodu neplacení již při existenci jednoho nezaplaceného vyúčtování nebo výzvy k úhradě a uplynutí náhradní lhůty plnění.
- ### 8 Závady služby a reklamace
- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele ads-support@wia.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na www stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřeně úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době, nejpozději však následující pracovní den ode dne nahlášení poruchy.
  - 8.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu účastníkovi, který je v prodlení. Byla-li závada způsobena účastníkem, uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je účastník povinen uhradit náklady na servisní zásah.
  - 8.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě majitele přípojného vedení.
  - 8.5 Účastník má právo na vrácení poměrně části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období nefunkčnosti služby delší než 5 dnů od nahlášení závady. Toto právo účastník ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny účastníka, uživatele nebo zásahem vyšší moci.

- 8.6 Pisemným sdělením dle odst. 13.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace xDSL/Opti, Antala Staška 40, 140 00 Praha 4. Přijetí reklamace bude ze strany poskytovatele neprodleně potvrzeno.
- 9 Data sítě Internet**
- 9.1 Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad se všeobecně uznávanými etickými a morálními normami jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, pokud tato data nezveřejnil přímo poskytovatel nebo pokud je předem prokazatelně neschválil.
- 9.2 Poskytovatel prohlašuje, že umístění webové stránky účastníka nebo uživatele na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku účastníka nebo uživatele umístěnou na serveru poskytovatele, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neucta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.
- 10 Shromáždění, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy**
- 10.1 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat, přesahujících technické možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. zajistit instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 10.2 Poskytovatel a účastník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména Zákonem o elektronických komunikacích a Zákonem o ochraně osobních údajů), podmínkami nebo dohodou smluvních stran. Tento závazek platí i po ukončení smluvního vztahu.
- 10.3 Účastník dává podpisem smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovaných a nově zaváděných službách.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát na to, aby účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 11 Ostatní a závěrečná ustanovení**
- 11.1 Provozní a technické parametry služby jsou zveřejněny na webové stránce poskytovatele na adrese dsl.wia.cz.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.6.2021.