

### 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 podrobné 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](http://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](http://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](http://dsl.wia.cz).
- 2.5 Majitel přípojného vedení: Společnost Česká telekomunikační infrastruktura 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, které je připojeno 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 100BaseT zapojené bezprostředně do koncového bodu služby. Seznam poskytovatelem schválených a podporovaných zařízení je uveden na internetových stránkách [dsl.wia.cz](http://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](http://www.stránkách poskytovatele).
- 2.15 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 technickou 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 časověm 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 přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhraduje 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 poskytovanych 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 vyrovnaný dluh 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 nedostatečně 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 pronajímané koncové zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené zařízení nebude vráceno kompletní nebo bude vráceno poškozené, zavazuje se účastník k úhradě škody. Nevrátí-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 výpovědi. Účastník výslovně souhlasí s navýšením ceny služby o poplatek za využívání přípojného vedení dle platného ceníku, který bude poskytovatelem účtován ode dne zrušení HTS nebo přípojky euroSDN.

### 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 informace 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 [adsl-support@wia.cz](mailto:adsl-support@wia.cz) nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na [www.stránkách](http://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.
- 8.3 Byla-li závada způsobena účastníkem, uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je účastník povinen uhradit náklady na servisní zásah.
- 8.4 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za poruchy v poskytování služby, pokud k nim dojde z důvodu překročení meze kapacity, poruchy, opravy nebo údržby sítě majitele přípojného vedení.
- 8.5 Účastník má právo na 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 Písemným sdělením dle odst. 13.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace xDSL/Opti, Antála 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, záčnost 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, vříteltem 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 přenesených 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 poskytovanych a nově zaváděných službách.
- 10.4 Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát na to, aby účastník neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům účastníka, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

### 11 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 11.1 Provozní a technické parametry služby jsou zveřejněny na webové stránce poskytovatele na adrese [dsl.wia.cz](http://dsl.wia.cz).

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 3.2.2020.