

### 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb předplaceného přístupu k síti Internet stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA WiFi, WIA 5G, WIA FIX, WIA AirMAX, WIA iDSL, WIA DSL a WIA Internet.

### 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 předplaceného přístupu k síti Internet 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: Ceník jednotlivých předplacených služeb WIA v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách konkrétních předplacených služeb.
- 2.5 Majitel přípojného vedení: CETIN a.s.
- 2.6 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, které mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.7 Koncový bod služby: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve specifikaci jednotlivé služby uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka ukončující přípojné vedení pro službu WIA FIX, bezdrátové rozhraní hotspotu pro službu WIA WiFi, WIA 5G a WIA AirMAX nebo zásuvka ukončující přípojné vedení pro službu WIA iDSL a WIA DSL. Koncovým bodem pro službu WIA Internet se rozumí zásuvka ukončující přípojné vedení nebo bezdrátové rozhraní hotspotu. Koncový bod je součástí telekomunikační sítě poskytovatele, v případě služby WIA iDSL a WIA DSL sítě majitele přípojného vedení.
- 2.8 Přípojné vedení (pro službu WIA iDSL a WIA DSL): Vedení od místní telefonní ústředny majitele přípojného vedení, případně její detašované části, ke koncovému bodu služby.
- 2.9 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, které je připojeno za koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.10 Koncové zařízení: Zařízení (bezdrátová jednotka pro služby WIA WiFi, WIA 5G, WIA AirMAX a WIA Internet; gateway, router nebo konvertor pro službu WIA FIX a WIA Internet; modem vyhovující standardům ADSL a VDSL pro službu WIA iDSL a WIA DSL), zapojené bezprostředně do koncového bodu služby. Seznam poskytovatelem schválených a podporovaných zařízení je uveden na internetových stránkách konkrétních předplacených služeb.
- 2.11 Služba: Služba předplaceného přístupu k síti Internet - zprostředkování přístupu uživateli k síti Internet, při využití datové sítě poskytovatele (zejména sítě hotspotů nebo datových rozvodů) pro službu WIA WiFi, WIA 5G, WIA FIX, WIA AirMAX a WIA Internet nebo majitele přípojného vedení pro službu WIA iDSL a WIA DSL. 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.
- 2.12 Maximální rychlost služby: Maximální rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, která odpovídá přenosovým možnostem technologie použité při poskytování služby v kombinaci s fyzikálními vlastnostmi přípojného vedení a koncového bodu služby. Maximální rychlost služby představuje teoretické maximum rychlosti pro výběr poskytované služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastnostech přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.13 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat 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.
- 2.14 Běžně dostupná rychlost služby: Běžně dostupná rychlost služby je rychlost odpovídající stahování (download) a vkládání (upload) dat, jejíž hodnotu může uživatel předpokládat a reálně dosahovat v době, kdy danou službu používá. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota běžně dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.15 Minimální rychlost služby: Minimální rychlosti služby se rozumí nejmenší rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat, kterou se poskytovatel zavazuje uživateli poskytnout. Není-li ve smlouvě/objednávce uvedeno jinak, odpovídá hodnota minimální rychlosti služby alespoň 30 % hodnoty Inzerované rychlosti služby.
- 2.16 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 stanovená rychlost stahování (download) nebo vkládání (upload) dat mezi koncovým bodem služby a servery měřící aplikace Netmetr.cz. Měření skutečně dosahované rychlosti probíhá v jinak nezatiženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžně dostupnou rychlost min. o 30 % na kterém bude spuštěna pouze měřící aplikace. Výsledná skutečně dosahovaná rychlost je pak průměr ze tří po sobě jdoucích měření s připočtením odchylky aplikace netmetr.cz (10 % - 30 %). U služeb s Inzerovanou rychlostí vyšší než 100 Mbps musí být zjištěni Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřícím zařízením s dedikovanou 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/merenidatovychparametrusitipocitovychprotokoluverze2.0.pdf>.
- 2.17 Velká trvající odchylka: Za velkou trvající odchylku od Běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby, tj. pokles Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.18 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.
- 2.19 Další definice pojmů zde neuvedené vycházejí z všeobecných podmínek, případně ze zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích, v platném znění.

### 3 Rozsah poskytované služby

- 3.1 Na základě smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytovat účastníkovi přístup k síti Internet, a to v rozsahu a za podmínek stanovených smlouvou a podmínkami a účastník se zavazuje platit za to poskytovateli úplatu stanovenou v ceníku.
- 3.2 Poskytovatel službu poskytuje na území pokrytém příslušným radiovým signálem, v dosahu datové sítě poskytovatele nebo dosahu přípojného vedení. Rozsah území pro jednotlivé služby je zveřejněn a pravidelně aktualizován na stránkách jednotlivých služeb. Účastník bere na vědomí, že rozsah území, na kterém je služba poskytována, se může v čase měnit, a že i

v oblasti s dostupným pokrytím nemusí být z technických důvodů služba plně dostupná (např. z důvodu rušení, stínění signálu, nedostatečné kvality přípojného vedení apod.).

- 3.3 Poskytovatel je oprávněn zajistit poskytování služby třetí osobou. Účastníkovi však odpovídá v rozsahu, jako by službu poskytoval sám.
- 3.4 Služba je garantována v koncovém bodě služby. Poskytovatel neručí za parametry přenosové trasy v síti uživatele.
- 4 **Smlouva**
- 4.1 Podminkou uzavření smlouvy je registrace účastníka prostřednictvím internetových stránek poskytovatele na adrese některé z předplacených služeb vyplněním požadovaných údajů a odsouhlasením smluvních podmínek.
- 4.2 Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou. Smlouva je uzavřena akceptací návrhu na uzavření smlouvy účastníkem. Návrh na uzavření smlouvy akceptuje účastník předplacením služby. Předplacením služby účastník akceptuje aktuální znění smluvních podmínek v okamžiku předplacení služby a zároveň, je-li účastníkem spotřebitel, výslovně předplacením služby žádá poskytovatele, aby s poskytováním služby započal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy dle Občanského zákoníku.
- 4.3 Není-li v ceníku uvedeno jinak, je minimální doba předplatného jeden měsíc (30,5 dne), předplacení služby na kratší dobu není možné. Uhradí-li účastník vyšší částku, než je cena období dle ceníku, dojde k adekvátnímu automatickému prodloužení doby předplatného (prodloužení je provedeno s přesností na minuty).
- 4.4 Účastník může kdykoliv v průběhu trvání smlouvy provedením platby prodloužit dobu předplatného a měnit parametry poskytované služby.
- 4.5 Smlouva je ukončena vyčerpáním předplatného, kdy dojde k ukončení poskytování služby. Smlouva lze uzavřít opakovaně. V případě opakovaného uzavření smlouvy může být účastníkovi účtován aktivizační poplatek dle aktuálního ceníku příslušné služby.
- 4.6 Okamžikem předplacení služby se rozumí písemná finanční částka na bankovní účet poskytovatele pod příslušným variabilním symbolem účastníka, zaplacením příslušné částky v hotovosti u poskytovatele, zadáním kódu z kupónu WIA, dokončením platby prostřednictvím internetové platební brány nebo provedením platby prostřednictvím platebního terminálu.
- 5 **Práva a povinnosti poskytovatele**
- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat službu nepřetržitě, s výjimkou doby nezbytné pro údržbu a opravy technických a softwarových prostředků a s výjimkou zásahů způsobených vyšší mocí.
- 5.2 Poskytovatel je povinen zpřístupnit službu uživateli po předplacení služby účastníkem.
- 5.3 Poskytovatel není odpovědný za 100% dostupnost k informacím v síti Internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran.
- 5.4 Poskytovatel je povinen v případě závady na zařízeních poskytovatele zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného odkladu po jejich oznámení uživatelem.
- 5.5 Poskytovatel je povinen oznámit v předstihu účastníkovi omezení či přerušování poskytování služby, která jsou poskytovateli předem známa.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit cenu za poskytované služby, její strukturu či způsob určení, a to změnou ceníku.
- 5.7 Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu nebo odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených podmínkami.
- 5.8 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovaných a nově zaváděných službách poskytovatele, pokud s tím účastník nevyjádří nesouhlas.
- 5.9 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.
- 5.10 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy České republiky nebo s dobrými mravy. Při přenášení nepřiměřeně velkého objemu dat uživatelem si poskytovatel vyhrazuje právo řízení datového toku v síti, zejména pokud dojde k přetížení sítě. Poskytovatel je oprávněn omezit selektivně provoz sítě tak, aby umožnil optimální využití služby všemi uživateli.
- 6 **Práva a povinnosti účastníka a uživatele**
- 6.1 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel při využívání služby dodržoval podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednal v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami, zejména aby neporušoval zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.
- 6.2 Účastník je povinen zajistit, aby uživatel nevyužíval službu k obtěžování třetích osob, zejména rozšiřláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 6.3 Účastník není oprávněn postupovat třetím osobám heslo pro připojení ke službě. Účastník je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je účastník povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli.
- 6.4 Účastník je povinen zajistit správnou identifikaci platby, tzn. provést platbu ve prospěch správného čísla účtu, pod správným variabilním symbolem a v dostatečné výši. Poskytovatel neodpovídá za následky způsobené v důsledku chybné nebo nedostatečně identifikovatelné platby.
- 6.5 Účastník je povinen poskytnout poskytovateli pravdivé a úplné údaje nutné pro nutnou registraci účastníka u poskytovatele a je též povinen neprodleně změnu těchto údajů provést ve svém uživatelském profilu, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne, kdy změna nastala. Na výzvu poskytovatele je účastník povinen poskytnout údaje doložit. Na výzvu poskytovatele je účastník povinen doplnit poskytnuté údaje o další informace nezbytné k poskytování služby a plnění dle smlouvy.
- 6.6 Účastník a uživatel jsou povinni oznamovat poskytovateli závady a všechny jim známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost služby poskytovatele a poskytnout mu potřebnou součinnost pro odstranění závady, pokud jí bude třeba.
- 6.7 Účastník a uživatel jsou povinni při užívání služby používat pouze zařízení schválená pro provoz v České republice, která narušují poskytování služby a která nejsou v rozporu se zákonem chráněnými právy třetích osob.
- 6.8 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové zařízení v pronájmu, 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 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.
- 6.9 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 využití přípojného vedení dle platného ceníku, který bude poskytovatelem účtován ode dne zrušení HTS nebo přípojky euroSDN.
- 7 **Cena a platební podmínky**
- 7.1 Cena za služby, zejména její výše, struktura nebo způsob výpočtu je stanovena ceníkem.
- 7.2 Cena za poskytované služby je splatná před poskytnutím služby.
- 7.3 Účastník ani uživatel nemají nárok na vrácení ceny za poskytované služby (např. z důvodu jejího nevyužití uživatelem, stěhování, přechodu k jinému operátorovi apod.).
- 7.4 Účastník je oprávněn se kdykoliv seznámit s vyúčtováním poskytnutých služeb v elektronické podobě. Daňový doklad vystaví poskytovatel do 15 dnů ode dne přijetí a identifikace platby za službu. Daňový doklad zpřístupní poskytovatel účastníkovi ke stažení v elektronické podobě

v uživatelské sekci portálu příslušné služby. Toto neplatí v případě, že služba je užívána na základě aktivace kupónem WIA.

### 8 Závady služby a reklamace

- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele noc@wia.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na www stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době.
- 8.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu účastníkovi, který nemá řádně předplacenou službu.
- 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 Pisemným sdělením dle odst. 14.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace xDSL, Antala Staška 51 1/40, 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 neznámá, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku účastníka nebo uživatele umístěnou na serveru poskytovatele, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka obsahuje pornografická díla písemná, zvuková nebo obrazová, které jsou v rozporu se zákony České republiky, zejména díla, ve kterých se projevuje neúcta k člověku a násilí, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zvířetem nebo jiné praktiky v rozporu s právními předpisy nebo všeobecně uznávanými etickými a morálními normami.

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

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

### 11 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 11.1 Provozní a technické parametry služeb jsou zveřejněny na webových stránkách jednotlivých služeb na adresách:
- <https://wifi.wia.cz> pro službu WIA WiFi,
  - <https://5g.wia.cz> pro službu WIA 5G,
  - <https://airmax.wia.cz> pro službu WIA AirMAX,
  - <https://fix.wia.cz> pro službu WIA FIX,
  - <https://idsl.wia.cz> pro službu WIA iDSL,
  - <https://dsl.wia.cz> pro službu WIA DSL,
  - <https://internet.wia.cz> pro službu WIA Internet.

- 11.2 Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 1.1.2021.