

# PROVOZNÍ PODMÍNKY

## poskytování služeb WIA ADSL platné od 15. července 2011



### 1 Úvodní ustanovení

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

### 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 ADSL 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 ADSL v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách [www.wia.cz](http://www.wia.cz).
- 2.5 Majitel přípojného vedení: Společnost Telefonica O2 Czech Republic, 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 připlácel k pravidelnému poplatku za službu. V případě, že tento limit uživatel překročí, bude mu nautčován 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 zpłatněno.
- 2.8 HTS: Hlavní telefonní stanice zřízená majitelem přípojného vedení.
- 2.9 Přípojka euroISDN: 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 ADSL: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem zásuvka ukončující přípojné vedení. Koncový bod WIA ADSL je součástí veřejné telekomunikační sítě majitele přípojného vedení.
- 2.12 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, které je připojeno na koncovým bodem služby. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.13 Žadatel: Fyzická nebo právnická osoba, která zahájila s poskytovatelem jednání o uzavření smlouvy, případně osoba, která již smlouvu uzavřela až do okamžiku, kdy proběhne zřízení služby.
- 2.14 Služba: Služba WIA ADSL - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet, při využití datové sítě majitele přípojného vedení pro přenos dat mezi síti uživatele a přístupovým bodem datové sítě poskytovatele. Uživatel může objednat další rozšíření služby podle podmínek a ceníku. Služba je poskytována na území České republiky a její dostupnost lze nezávazně ověřit na [www.stránkách poskytovatele](http://www.stránkách poskytovatele).

### 3 Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel zřídí uživateli službu, pokud měření přípojného vedení, na které 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 ADSL, na základě písemného požadavku uživatele, je účtováno dle platného ceníku. Přeložení nebo přemístění koncového bodu WIA ADSL, na základě písemného požadavku uživatele, je závislé na technických možnostech majitele přípojného vedení a časovém pořadí uplatněných požadavků.
- 3.5 Poskytovatel je povinen vést provozní záznamy o využívání služby uživatelem po dobu nejméně šesti měsíců zpětně.
- 3.6 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 vyhradzuje 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.
- 3.7 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat uživatele o poskytovatelných a nově zaváděných službách.
- 3.8 Poskytovatel je oprávněn odmítnout návrh na uzavření smlouvy, či smlouvu zrušit:
  - a) odmítne-li žadatel přistoupit na ustanovení podmínek;
  - b) nemá-li žadatel vyrovnány dluhy vůči poskytovateli z předchozího nebo jiného souběžného smluvního vztahu;
  - c) lze-li důvodně předpokládat, že žadatel 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.V případě odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy sdělí poskytovatel elektronickou poštou nebo písemně žadateli do 30 kalendářních dnů ode dne dodání návrhu na uzavření smlouvy konkrétní důvody odmítnutí.

### 4 Práva a povinnosti smluvního uživatele a uživatele

- 4.1 Uživatel je povinen při využívání služby dodržovat podmínky, smlouvu, obecně závazné právní předpisy České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob.
- 4.2 Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozesíláním nevyžádaných dat, neoprávněným vstupem či pokusem o vstup do cizích systémů.
- 4.3 Smluvní uživatel není oprávněn postupovat třetími osobami heslo pro připojení ke službě. Smluvní uživatel je povinen učinit odpovídající opatření k zachování hesla v tajnosti. V případě ztráty, odcizení nebo jiného narušení práva užití předmětného hesla je smluvní uživatel povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně poskytovateli, přičemž je odpovědný za každé užití služby až do okamžiku oznámení této skutečnosti poskytovateli.
- 4.4 Smluvní uživatel 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 Smluvní uživatel se zavazuje v případě omezení nebo pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení uhradit poplatek za obnovu poskytování služby.
- 4.6 V případě, že dojde k ukončení smlouvy se smluvním uživatelem, který má koncové zařízení v pronájmu, je smluvní uživatel povinen ve lhůtě 7 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 smluvní uživatel k úhradě škody. Nevrátí-li smluvní uživatel zařízení v termínu dle

předchozí věty, je poskytovatel oprávněn smluvnímu uživateli zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a smluvní uživatel se zavazuje takto vyfakturovaná zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.

- 4.7 V případě, že smluvní uživatel vypoví smlouvu na poskytování HTS nebo přípojky euroISDN, ke které je zřízena služba, je povinen tuto skutečnost písemně oznámit poskytovateli, a to ve lhůtě 7 dnů ode dne podání výpovědi. Smluvní uživatel výslovně souhlasí s navýšením ceny služby o poplatek za využívání přípojného vedení dle platného ceníku, který bude poskytovatelem účtován ode dne zrušení HTS nebo přípojky euroISDN.

### 5 Trvání a ukončení Smlouvy

- 5.1 Není-li uvedeno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.
- 5.2 Smluvní uživatel je oprávněn vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou bez udání důvodu. Odlišně od všeobecných podmínek činí výpovědní lhůta jeden měsíc a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli formou a na adresu dle všeobecných podmínek.

### 6 Změna smlouvy, přemístění koncového bodu WIA ADSL

- 6.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit specifikaci služby nebo službu úplně zrušit. Změnu i zrušení služby je poskytovatel povinen oznámit předem. Oznámení o změně specifikace služby a nebo zrušení služby musí být učiněno buď formou elektronické zprávy zasláné na elektronickou adresu smluvního uživatele, zveřejněním na [www.stránkách](http://www.stránkách) nebo dopisem přiloženým k výúčtování služeb.
- 6.2 Smluvní uživatel může požádat o změnu ve smlouvě nebo o přemístění koncového bodu služby WIA ADSL - žádost musí být podána písemně nebo elektronickou poštou s následujícími náležitostmi:
  - a) jméno a příjmení nebo název smluvního uživatele;
  - b) číslo smlouvy;
  - c) popis požadované změny;
  - d) navrhované datum účinnosti změny (nesmí být dříve než 30 dnů od data odeslání žádosti)
- 6.3 Poskytovatel přijetí žádosti potvrdí elektronickou poštou a zavazuje se žádost zpracovat do 30 dnů od jejího přijetí. Žádosti neobsahující výše uvedené náležitosti nebudou přijaty.
- 6.4 Provedená změna začne platit od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla změna potvrzena písemně oběma stranami.

### 7 Závady Služby a reklamace

- 7.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je 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.wia.cz](http://www.wia.cz) stránkách. Poskytovatel vynaloží přiměřené úsilí k odstranění poruchy v co nejkratší možné době, nejpozději však následující pracovní den ode dne nahlášení poruchy.
- 7.2 Poskytovatel může odmítnout technickou podporu uživateli, který je v prodlení.
- 7.3 Byla-li závada způsobena uživatelem, v síti uživatele, příp. vůbec nenastala, je uživatel povinen uhradit náklady na servisní zásah.
- 7.4 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 vedení nebo poskytovatele či její části.
- 7.5 Smluvní uživatel má právo na vrácení poměrně části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období nefunkčnosti služby delší než 5 dnů od nahlášení závady. Toto právo smluvní uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci.
- 7.6 Písemným sdělením dle odst. 13.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu WIA - reklamace ADSL, Štěpánská 61, 110 00 Praha 1. Přijetí reklamace bude ze strany WIA neprodleně potvrzeno.

### 8 Data sítě Internet

- 8.1 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.
- 8.2 Poskytovatel prohlašuje, že umístění webových stránek uživatele na jeho serveru neznamená, že obsah stránky schválil. Neodpovídá tedy za obsah stránek na jeho serveru umístěných.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn bez náhrady a upozornění odstranit webovou stránku uživatele umístěnou na jeho serveru, jestliže zjistí vlastní kontrolou nebo na základě upozornění třetí osoby, že webová stránka uživatele obsahuje pomohrafická 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.

### 9 Shromáždění, evidence a užití informací vyplývajících ze smlouvy

- 9.1 Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášejících dat, přesahujících technické možnosti poskytovatele, je záležitostí uživatele učinit na své straně příslušná opatření k zajištění ochrany (např. objednat instalaci šifrovacích/dešifrovacích zařízení ke svým koncovým zařízením).
- 9.2 Poskytovatel a smluvní uživatel 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.
- 9.3 Smluvní uživatel dává podpisem smlouvy souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn zpracovávat jeho údaje pro obchodní a marketingové účely, zejména pro informování o poskytovatelných a nově zaváděných službách.
- 9.4 Poskytovatel se zavazuje při zpracování osobních údajů dbát, aby smluvní uživatel neutrpěl újmu na svých právech a přijmout taková opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům smluvního uživatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

### 10 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 10.1 Provozní a technické parametry služby jsou zveřejněny na webových stránkách poskytovatele na adrese <http://dsl.wia.cz>. Poskytovatel je oprávněn tyto parametry jednostranně změnit.
- 10.2 Poskytovatel je oprávněn tyto provozní podmínky kdykoli měnit nebo upravovat. Uživatel bude o takovém změně nebo úpravě informován na internetových stránkách poskytovatele na adrese <http://dsl.wia.cz>.
- 10.3 Podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy.
- 10.4 Právní vztahy při poskytování služby se řídí právním řádem České republiky, smlouvou, podmínkami a ceníkem. V případě, že by se dostaly smlouva, provozní podmínky, všeobecné podmínky a ceník do vzájemného rozporu, platí následující pořadí závaznosti:
  - a) smlouva
  - b) ceník
  - c) provozní podmínky
  - d) všeobecné podmínky
- 10.5 Tyto Provozní podmínky nabývají platnosti dnem 15. července 2011.