



PROVOZNÍ PODMÍNKY

poskytování služeb WIA Optika (dříve WIA Fiber) platné od 5.12.2025

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Optika (dříve nazvaných WIA Fiber) doplňují Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA Internet s.r.o. v platném znění.
- 1.2 Provozní podmínky poskytování služeb WIA Optika a stanovují podrobné podmínky pro poskytování služeb WIA Optika.

2 Definice pojmů

- 2.1 Všeobecné podmínky: Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA Internet 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 Optika společnosti WIA Internet 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 Optika v aktuálním znění, uveřejněný na internetových stránkách <https://internet.wia.cz>.
- 2.5 Data: Jakákoliv kombinace základních jednotek informace, která mají formu kódu, znaků, obrazů, zvuků a jejich souborů či kombinací, jsou zachytitelné prostředky výpočetní techniky a jsou přenositelné po sítích.
- 2.6 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 vzájemně.
- 2.7 Koncové zařízení: Zařízení poskytovatele umístěné v lokalitě uživatele, na kterém dochází k poskytnutí přístupu ke službě. Účastník nesmí žádným způsobem zasahovat do fyzické instalace nebo konfigurace koncového zařízení ani umožnit třetí osobám přístup (fyzický ani vzdálený) k těmto zařízením, a dále účastník odpovídá za to, že takto nebude činit ani uživatel. Účastník je povinen zajistit na své náklady bezvýhradně napájení koncového zařízení a zdržet se bezdůvodného odpojování koncového zařízení od elektrické sítě.
- 2.8 Koncový bod služby WIA Optika: Fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli poskytován přístup ke službě. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, rozumí se koncovým bodem port v koncovém zařízení nebo zabezpečená WiFi síť koncového zařízení.
- 2.9 Síť uživatele: Zařízení, případně soubor zařízení, která jsou připojena za koncovým bodem služby nebo zařízení připojená do WiFi sítě koncového zařízení. Síť uživatele je ve správě uživatele a poskytovatel za jeho provoz a parametry neodpovídá.
- 2.10 Služba: Služba WIA Optika (dříve nazvaná WIA Fiber) - zprostředkování přístupu uživatelů k síti Internet v kombinaci se službou WIA Voice, při využití 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.wia.cz stránkách poskytovatele.
- 2.11 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 poskytovatelé služby a může se v průběhu času měnit zejména v závislosti na změnách fyzikálních vlastností přípojného vedení. Maximální rychlost v okamžiku uzavření smlouvy je uvedena ve smlouvě/objednávce.
- 2.12 Inzerovaná rychlost služby: Inzerovaná rychlost služby je rychlost odpovídající maximální rychlosti stahování (download) a vkládání (upload) dat uvedených 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.
- 2.13 Běžné dostupná rychlost služby: Běžné 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 běžné dostupné rychlosti služby alespoň 60% hodnoty Inzerované rychlosti služby a je dostupná v 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 2.14 Minimální rychlost služby: Minimální rychlost 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.
- 2.15 Hodnoty běžné dostupných rychlostí a minimálních rychlostí v závislosti na inzerované rychlosti jsou následující:

Inzerovaná rychlost (stahování/vkládání v Mbps)	Běžné dostupná rychlost (stahování/vkládání v Mbps)	Minimální rychlost (stahování/vkládání v Mbps)
50 / 50	30 / 30	15 / 15
100 / 100	60 / 60	30 / 30
500 / 500	300 / 300	150 / 150
1 000 / 1 000	600 / 600	300 / 300
2500 / 1000	1500 / 600	750 / 300

- 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 nezátíženém koncovém bodě služby aplikací netmetr.cz, běžící na zařízení s dostatečným výpočetním výkonem a kapacitou síťového rozhraní převyšující běžné 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 zjištěn Skutečně dosahované rychlosti provedeno měřicím 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/merenidatovychparametrustipo_mocitcpprotokoluverze2.0.pdf.
- 2.17 Velká trvalá odchylka: Za velkou trvalou odchylkou od Běžné 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 běžné dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 2.18 Velká opakující se odchylka: Za velkou opakující se odchylkou od běžné dostupné rychlosti stahování (download) nebo vkládání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům Skutečně dosahované rychlosti pod hodnotu Běžné 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 Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel je oprávněn zamezit šíření dat, které uživatel šíří v rozporu se smlouvou, podmínkami, obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy. Při přenašeni 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.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn vhodným způsobem informovat účastníka o poskytovateli a nově zaváděných službách.
- 3.3 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 není technicky možné propojit lokalitu uživatele se sítí poskytovatele.

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 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 třetími osobami heslo pro připojení ke službě ani WiFi síť uživatele. 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 obnovu poskytování služeb.
- 4.6 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 za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 4.7 V případě, že dojde k ukončení smlouvy s účastníkem, který má koncové/á zařízení, případně další zařízení poskytovatele, v pronájmu nebo zapůjčené/á, je účastník povinen ve lhůtě 5 pracovních dnů od ukončení služby vrátit poskytovateli pronajímané(á)/zapůjčené(á) zařízení, a to na vlastní náklady. V případě, že vrácené/á zařízení nebude/ou vráceno/á kompletní, bude/ou vráceno/á poškozené/á nebo nebude/ou vráceno/á v termínu dle předchozí věty, je poskytovatel oprávněn účastníkovi zařízení vyfakturovat za cenu dle aktuálně platného ceníku poskytovatele a účastník se zavazuje takto vyfakturované/á zařízení zaplatit v termínu splatnosti příslušné faktury.
- 4.8 Účastník má právo jednou ročně přerušit využívání služby na dobu max. dvou měsíců. O přerušení poskytování služby požádá účastník nejpozději 14 dní před plánovaným začátkem přerušení služby vyplněním formuláře v uživatelském portálu <https://my.wia.cz>. Přerušeni poskytování služby na žádost účastníka je možné kdykoli v jeho průběhu zrušit v uživatelském portálu nebo telefonickou žádostí na zákaznické lince. V průběhu přerušení služby nebude poskytovatelem služba poskytována ani účtována. Doba přerušení služby se nezapočítává do minimální doby užívání služby.
- 4.9 V případě, že služba vykazuje velkou trvalou odchylkou nebo velkou opakující se odchylkou, má účastník právo službu reklamovat.

5 Cena a platební podmínky

- 5.1 Odlišné od všeobecných podmínek jsou pravidelné poplatky účtovány vždy na začátku příslušného období.

6 Trvání Smlouvy

- 6.1 Není-li uvedeno jinak, uzavírá se smlouva na dobu neurčitou.

7 Změna smlouvy, přemístění koncového bodu WIA Optika

- 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 Optika – 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 Přeložení nebo přemístění koncového bodu WIA Optika, na základě písemného požadavku účastníka, je účtována dle platného ceníku a je závislá na technických možnostech poskytovatele.
- 7.5 Provedená změna začne platit od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla změna potvrzena písemně oběma stranami.

8 Žádavy služby a reklamace

- 8.1 Veškeré poruchy poskytnuté služby je účastník nebo uživatel oprávněn hlásit formou elektronické zprávy zasláné na adresu poskytovatele info@wia.cz nebo na telefonním čísle zákaznické podpory poskytovatele, které je uvedeno na 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.
- 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 uživatel povinen uhradit poplatek za marný servisní výjezd.
- 8.4 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 byť i částečně z viny účastníka, uživatele nebo zásahem vyšší moci.
- 8.5 Písemným sdělením dle odst. 14.2 Všeobecných podmínek (způsob podání reklamace) se rozumí zaslání dopisu na adresu: WIA – reklamace Optika, Antala Staška 511/40, 140 00 Praha 4 - Krč. 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 webových stránek 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 neúcta k člověku a náslil, nebo která zobrazují sexuální styk s dítětem, zřetelně 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 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, 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 <https://internet.wia.cz>.

Tyto provozní podmínky nabývají platnosti dnem 5.12.2025.