

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1. ledna 2011



1 Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování a užívání telekomunikačních služeb uzavíraných mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem.

2 Smlouva

2.1 Smluvní vztah, ve kterém se uplatňují tyto Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací, je sjednán smlouvou o poskytování a užívání telekomunikačních služeb (dále „smlouva“) uzavřenou mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem podle definice v odst. 3.2 a 3.3.

2.2 Předmětem smlouvy je zřízení jedné nebo více telekomunikačních služeb popsaných smlouvou, technickými specifikacemi v příloze smlouvy a poskytování této služby nebo služeb.

2.3 Nedílnými součástmi smlouvy jsou:

- Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací WIA spol. s r.o. (dále jen „všeobecné podmínky“);
- Provozní podmínky telekomunikačních služeb WIA spol. s r.o. (dále jen „provozní podmínky“);
- Číslované dodatky označené jako nedílná součást smlouvy, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran, budou-li uzavřeny;
- Předávací protokoly potvrzující řádné převzetí služby, jsou-li podepsány.

3 Definice pojmů

3.1 Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která užívá telekomunikační služby poskytované společností WIA spol. s r.o.

3.2 Smluvní uživatel je uživatel, který má s poskytovatelem uzavřenu smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.

3.3 Poskytovatel je společnost WIA spol. s r.o., která smluvnímu uživateli poskytuje telekomunikační služby.

3.4 Oprávněný zástupce smluvní strany je osoba oprávněná se za smluvní stranu zavazovat a uzavřít smlouvu. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona, oprávněný zástupce smluvní strany musí mít k uvedeným činnostem platnou notářsky ověřenou plnou moc.

3.5 Pověřeny zástupce smluvní strany je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat ve věci smluvní strany a podepisovat technické specifikace v příloze smlouvy. Pokud oprávněný zástupce smluvní strany neurčí písemně jinak, druhá smluvní strana pokládá za pověřěného zástupce osobu podle zákona.

3.6 Kontaktní osoba smluvní strany je osoba zajišťující přenos informací mezi oběma smluvními stranami týkajících se plnění smlouvy a oprávněná podepisovat předávací protokol služby a závazně jednat ve věcech kvality a rozsahu poskytování služby. Oprávněný zástupce nebo pověřený zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náležejí nebo požadí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud to smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby osoby podle zákona. Kontaktní osobou poskytovatele jsou vždy také:

- do předání služby (změny služby): technik poskytovatele, který instaluje službu;
- po předání služby (změny služby): operátor zákaznické linky poskytovatele ve službě.

3.7 Zástupce smluvní strany je některá z osob uvedených v odst. 3.4 až 3.6.

3.8 Lokalita uživatele je prostor smluvního uživatelem ve smlouvě určený pro instalaci telekomunikačního zařízení poskytovatele uvedenem adresy, budovy, podlaží a místnosti v technické specifikaci služby.

3.9 Zřízení služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením služby okamžik prvního použití služby.

3.10 Zřízení změny služby je akt písemně potvrzený na předávacím protokolu zástupci obou smluvních stran včetně času zprovoznění smluvním uživatelem požadované změny již poskytované služby v parametrech a v rozsahu uvedených ve smlouvě. Nebyl-li předávací protokol podepsán, rozumí se zřízením změny služby okamžik prvního použití změněné služby.

3.11 Minimální doba užívání služby je období, ve kterém není žádná ze smluvních stran oprávněna uzavřenu smlouvou vypovědět, s výjimkou podstatného porušení smlouvy dle čl. 11. Minimální doba užívání služby je uvedena ve smlouvě nebo technické specifikaci a počíná běžet okamžikem zřízení služby.

4 Povinnosti obou smluvních stran

4.1 Obě smluvní strany jsou povinny aktivně a bez zbytečného prodlení informovat druhou smluvní stranu o vzniku skutečností, které by mohly ovlivnit platnost smlouvy nebo jednotlivých jejích ustanovení nebo možnost, kvalitu a termíny plnění závazků vyplývajících ze smlouvy. To se týká především, ale nikoli výlučně těchto skutečností:

- změna údajů uvedených ve smlouvě;
- kontaktní údaje, zejména telefonní číslo a emailová adresa;
- změna v osobách oprávněných zástupců, pověřených zástupců, kontaktních osob;
- omezení právní subjektivity smluvní strany, např. předběžným soudním opatřením;
- změna v platnosti oprávnění potřebných k plnění smlouvy;

5 Povinnosti poskytovatele

5.1 Poskytovatel je povinen zřídit každou jednotlivou požadovanou službu za podmínek, v cenách a termínech podle smlouvy.

5.2 Poskytovatel je povinen umožňovat smluvnímu uživateli nepřetržitě užívání telekomunikačních služeb v rozsahu, za podmínek a v cenách uvedených ve smlouvě.

5.3 Poskytovatel je povinen provést smluvním uživatelem požadovanou změnu parametrů poskytované služby oboustranně potvrzenou, a to nejpozději v termínech pro provedení změny uvedených ve smlouvě nebo jejích dodatcích.

5.4 Poskytovatel je povinen udržovat telekomunikační infrastrukturu své sítě ve stavu a kvalitě, aby poskytované služby odpovídaly příslušným technickým a provozním standardům a podmínkám stanoveným ve smlouvě.

5.5 Poskytovatel je povinen odstranit bezodkladně a na vlastní náklady závalu u poskytování služby, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel. Poskytovatel odstraní i závalu prokazatelně způsobenou nebo zaviněnou zcela nebo zčásti uživatelem, a to na náklady smluvního uživatele za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a smluvním uživatelem zvlášť pro každý případ.

5.6 Poskytovatel je povinen podle zákona oznámit v předstihu smluvnímu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti u poskytování služby, které jsou poskytovateli v dostatečném předstihu předem známy.

5.7 Poskytovatel je povinen zveřejňovat informace o případných změnách u poskytování služeb. Zveřejněním se rozumí uvedení změny na www stránkách poskytovatele.

6 Povinnosti smluvního uživatele

6.1 Smluvní uživatel je povinen poskytovateli neprodleně informovat o změně svých údajů dle odst. 4.1.

6.2 Smluvní uživatel je povinen hradit ceny za služby poskytované dle smlouvy na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem.

6.3 Uživatel odpovídá za to, že telekomunikační zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, má platná technická a bezpečnostní osvědčení povinná pro provoz ve

státě, kde je připojováno. Uživatel odpovídá za stav svého telekomunikačního zařízení, které připojuje na zařízení poskytovatele, včetně nastavení parametrů.

6.4 Smluvní uživatel je povinen zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě případných stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou. Součinnost spočívá především v zajištění písemného souhlasu majitele objektu a majitele vnitřních rozvodů v objektu, ve kterém se nachází lokalita uživatele (případně v dalších objektech uvedených ve smlouvě), s provedením projektových, stavebních a instalačních prací a poskytnutí všech nezbytných podkladů a dokladů ke zpracování projektové dokumentace a získání příslušných povolení.

6.5 Uživatel je povinen umožnit poskytovateli pověřeným osobám na požádání přístup za účelem údržby, opravy nebo instalace zařízení do prostor, ve kterých je nebo má být umístěno zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou.

6.6 Smluvní uživatel je povinen zajistit na svůj náklad potřebné provozní prostory a podmínky pro provoz zařízení poskytovatele související s poskytovanou službou. Tyto prostory a podmínky, popsané v provozních podmínkách, musí po celou dobu poskytování služby odpovídat požadavkům poskytovatele a bez písemného souhlasu poskytovatele nemohou být měněny.

6.7 Uživatel nesmí měnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě uživatele proti stavu při zřízení služby. Uživatel je povinen učinit opatření zabráňující nepovolaným osobám v manipulaci s telekomunikačním zařízením poskytovatele v lokalitě uživatele.

6.8 Smluvní uživatel služby, který není operátorem dle zákona č. 127/2005, zákon o elektronických komunikacích, v platném znění, nesmí poskytované služby poskytovat třetím osobám.

7 Práva smluvních stran

7.1 Poskytovatel má právo účtovat smluvnímu uživateli smluvní pokutu z prodlení v úhradě plateb za poskytované služby stanovený v odst. 10.1 těchto všeobecných podmínek.

7.2 Poskytovatel má právo účtovat smluvnímu uživateli poplatky související s poskytováním služeb dle Ceníku administrativních poplatků. Aktuální verze ceníku je dostupná na internetových stránkách poskytovatele.

7.3 Smluvní uživatel má právo na vrácení části poplatků zaplacených za období, ve kterém služba měla být podle smlouvy poskytována a poskytována nebyla nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než je uvedeno ve smlouvě, vyjma situace popsané v čl. 8. Vyše a způsob vrácení části poplatku je specifikován v odst. 10.2 těchto všeobecných podmínek.

8 Důsledky neplacení nebo opožděného placení

8.1 Poskytovatel výslovně upozorňuje smluvního uživatele na důsledky neplacení nebo opožděného placení za poskytnuté služby elektronických komunikací.

8.2 Nezaplatí-li smluvní uživatel ve lhůtě splatnosti uvedenou na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel upozorní smluvního uživatele prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonicky a stanoví náhradní lhůtu plnění v trvání jednoho týdne ode dne upozornění.

8.3 Po marném uplynutí náhradní lhůty dle odst. 8.2 může poskytovatel uživateli omezit či dočasně pozastavit poskytování dotčené služby.

8.4 Pro případ omezení či pozastavení poskytování služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení ze strany smluvního uživatele se nejedná o neposkytnutí služby ze strany poskytovatele.

8.5 Poskytovatel může ukončit smluvní vztah se smluvním uživatelem v případech, kdy smluvní uživatel soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby uvedené ve vyúčtování.

8.6 Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

8.7 Veškerá ustanovení čl. 8 se použijí i v případě neplacení nebo opožděného placení trvale vratné finanční zálohy dle ustanovení odst. 9.9.

9 Cena a platební podmínky

9.1 Ceny poskytovaných služeb jsou smluvní.

9.2 Pokud není v rámci konkrétních ustanovení dotčených dokumentů uvedeno jinak, jedná se o ceny v tuzemské měně bez daně z přidané hodnoty.

9.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny struktury a výše cen za poskytované služby. Každá taková změna musí být smluvnímu uživateli písemně oznámena alespoň 21 kalendářních dní před začátkem měsíce, kdy nabude platnost. V případě zvýšení ceny má smluvní uživatel právo ve lhůtě nejpozději sedmi kalendářních dnů před začátkem měsíce, ve kterém dojde ke změně ceny, vypovědět smlouvu. Platnost smlouvy bude takto ukončena k poslednímu dni kalendářního měsíce předcházejícího měsíci, ve kterém dojde ke změně ceny.

9.4 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, je zúčtovací období poskytované služby jeden měsíc a splatnost faktur je 14 dní.

9.5 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení faktury smluvnímu uživateli tímto způsobem:

- Jednorázové poplatky jsou účtovány po převzetí příslušného plnění smluvním uživatelem zvláštním daňovým dokladem nebo v následujícím pravidelném vyúčtování;
- pravidelné poplatky za úplné zúčtovací období jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období;
- pravidelné poplatky za neúplné zúčtovací období jsou vypočteny jako poměrná část poplatku za zúčtovací období.

9.6 Ceny za poskytované služby se začínají účtovat dnem zřízení služby. Cena změněná v souvislosti se změnou některé služby se účtuje počínaje momentem následujícím po zřízení změny služby. Pokud dojde ke zrušení některé služby, pravidelné měsíční platby se přestávají účtovat počínaje dnem zrušení služby.

9.7 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.

9.8 Účtované částky musí být bezhotovostně převedeny na účet poskytovatele do data splatnosti uvedeného na faktuře, jinak je smluvní uživatel v prodlení.

9.9 Poskytovatel má právo požadovat na smluvním uživateli trvalou vratnou finanční zálohu. Záloha je splatná ve lhůtě splatnosti zálohové faktury a bude smluvnímu uživateli vrácena nejpozději ve lhůtě 30 dní po ukončení poskytování služeb. V případě, že smluvní uživatel bude v prodlení s úhradou řádně vyúčtovávacích poplatků, poskytovatel má právo trvalou vratnou finanční zálohu zúčtovat proti takto vzniklému nedoplatku.

10 Záruky a sankce

10.1 Smluvní pokuta z prodlení v úhradě plateb je stanovena ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

10.2 Smluvní uživatel má právo na základě písemné žádosti na vrácení poměrné části pravidelných měsíčních poplatků za každé souvislé období delší než 15 minut, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu a případ dle čl. 8, ve kterém služba nebyla poskytována nebo byla poskytována v menším rozsahu nebo nižší kvalitě než uvádí smlouva, provozní podmínky nebo technická specifikace. Toto právo smluvní uživatel ztrácí v případě, že k uvedenému důsledku došlo být i částečně z viny uživatele nebo zásahem vyšší moci. V případě částečného zavinění uživatelem smluvní strany dohodnou přiměřené snížení částky k vrácení. Vrácení částky se provede odečtem z částky poplatků za službu účtované v příslušném nebo následujícím zúčtovacím období.

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

poskytování služeb elektronických komunikací platné od 1. ledna 2011



11 Vznik, změna a ukončení smlouvy

- 11.1 Smlouva je platná a účinná, jakmile je podepsána oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, obou smluvních stran.
- 11.2 Při uzavírání, resp. doplnění, změně nebo ukončení smlouvy jsou smluvní strany zastupovány svými oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, kteří svým podpisem stvrzují správnost a úplnost údajů uvedených ve smlouvě a v jejích přílohách.
- 11.3 Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci, resp. pověřenými zástupci, obou smluvních stran. Při změně smlouvy na žádost smluvního uživatele před zřízením služby, např. při změně umístění lokality uživatele, a to z důvodů, které nastaly na straně poskytovatele, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 11.4 Smlouva nebo část smlouvy zahrnující některé služby může být ukončena:
- a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) uplynutím výpovědní lhůty v délce dvou měsíců, která začíná běžet od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi podané kteroukoli smluvní stranou druhé smluvní straně. Podá-li smluvní uživatel výpověď, jejíž výpovědní lhůta uplyne dříve než je stanovena minimální doba užívání některé služby, má poskytovatel právo účtovat smluvnímu uživateli jednorázový poplatek rovný 100% součtu pravidelných měsíčních poplatků za každou takovou službu za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby. Poskytovatel má právo účtovat uvedený poplatek pobývá v případech, kdy k výpovědi smluvního uživatele vedla změna ceny služby v neprospěch smluvního uživatele, týkající se té služby, která byla vypovězena a kdy výpověď byla podána dle odst. 9.3;
 - c) uplynutím výpovědní lhůty v délce 24 hodin až 3 měsíců, podle volby oprávněné strany, která začíná běžet od prvního pracovního dne bezprostředně následujícího po dni doručení písemné výpovědi z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou podle definice v článku 12, podané během 30 kalendářních dnů potom, co se smluvní strana podávající výpověď dozvěděla nebo musela dozvědět o porušení uvedené smluvní povinnosti. Uplyne-li výpovědní lhůta dříve než je stanovena minimální doba užívání některé služby, má poskytovatel právo účtovat smluvnímu uživateli jednorázový poplatek rovný 100% součtu pravidelných měsíčních poplatků za každou takovou službu za období mezi koncem výpovědní lhůty a uplynutím stanovené minimální doby užívání služby. V případě podstatného porušení smlouvy pouze v některé části služeb se tato výpověď týká pouze této části služeb.
- 11.5 Při ukončení smlouvy nebo její části výpovědi podanou smluvním uživatelem před zřízením služby nebo zřízením změny služby, a to nikoli z důvodu podstatného porušení smlouvy poskytovatelem podle definice v článku 12, je smluvní uživatel povinen poskytovateli nahradit vynaložené výdaje připadající na již provedené práce a jejich přípravu.
- 11.6 Při ukončení smlouvy je smluvní uživatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a povinnosti plynoucí ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 kalendářních dnů po jejím ukončení.

12 Případy podstatného porušení smlouvy

- 12.1 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části smluvním uživatelem podle odst. 11.4 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- a) poskytovatel nezřídil požadovanou službu ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro zřízení dané služby;
 - b) poskytovatel neprovedl požadovanou změnu služby ani 10 kalendářních dnů po uplynutí lhůty uvedené pro provedení změny dané služby;
 - c) poskytovatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení smluvního uživatele.
- 12.2 Za podstatné porušení smluvních závazků z hlediska možnosti výpovědi smlouvy nebo její části poskytovatelem podle odst. 11.4 se považuje kterýkoli z následujících případů:
- a) smluvní uživatel přes upozornění poskytovatele soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za poskytnuté služby;
 - b) uživatel opakovaně zavinil závažné poškození nebo odcizení zařízení poskytovatele;
 - c) uživatel opakovaně a přes upozornění používá poskytnutou telekomunikační službu nebo zařízení poskytovatele v rozporu se smlouvou nebo se zákony platnými v ČR.
- 12.3 Za podstatné porušení smlouvy lze uveřejněné případy považovat pouze tehdy, když odpovědná smluvní strana prokazatelně věděla nebo musela vědět, že nastaly a byla na ně druhou smluvní stranou upozorněna. Ostatní případy porušení smluvních závazků se nepovažují z hlediska možnosti odstoupení od smlouvy za podstatné.

13 Reklamac

- 13.1 Pokud smluvní uživatel dojde k názoru, že poskytovatel nepostupuje podle smlouvy a nedostatek nelze odstranit přímou dohodou, uplatní u zástupce poskytovatele podle odst. 3.7 reklamaci některé z těchto skutečností:
- a) reklamaci vad poskytnuté služby;
 - b) reklamaci vyúčtování cen za poskytnuté služby;
- 13.2 Reklamaci uplatňuje smluvní uživatel písemným sdělením podepsaným kontaktní osobou, pověřeným zástupcem nebo oprávněným zástupcem smluvního uživatele prokazatelně zasláním k rukám kontaktní osoby poskytovatele. Reklamaci je nutno uplatnit do 2 měsíců od vystavení příslušného vyúčtování, ve kterém reklamovaná skutečnost měla být zohledněna, jinak poskytovatel na reklamaci nemusí brát zřetel.
- 13.3 Poskytovatel rozhodne o uznání nebo neuznání reklamace a do 1 měsíce po doručení reklamace písemně nebo prostřednictvím elektronické pošty informuje o výsledku posouzení smluvního uživatele. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním operátorem, rozhodne poskytovatel o uznání nebo neuznání reklamace do 2 měsíců ode dne doručení reklamace.
- 13.4 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na splatnost účtovaných částek. V případě, že je uznána reklamace ohledně výše vyúčtovaných částek nebo způsobu vyúčtování, poskytovatel vrátí případný přeplatek smluvního uživatele z toho plynoucí. Přeplatek vrátí do 30 kalendářních dnů po rozhodnutí na bankovní účet smluvního uživatele. Na základě dohody se smluvním uživatelem může poskytovatel přeplatek vrátit smluvnímu uživateli formou odečtu z částky poplatků za službu účtované v nejbližším následujícím účtovacím období.
- 13.5 V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace může smluvní uživatel podat námitku u odboru Českého telekomunikačního úřadu místně příslušného pro danou oblast.

14 Odpovědnost za škodu

- 14.1 Smluvní strana odpovídá pouze za skutečnou škodu na hmotném majetku vzniklou prokazatelně jejím zaviněním druhé straně, a to s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Tou škodu je odpovědná smluvní strana povinna uhradit v prokázané skutečné výši, nejvýše však ve výši 1.000.000,- Kč. Smluvní strany si vzájemně neodpovídají za ušlý zisk ani za jiné škody.
- 14.2 Poskytovatel neodpovídá uživateli za škodu, která uživateli vznikne následkem poruchy, opravy nebo údržby sítě poskytovatele či její části, vyjma škody vzniklé smluvnímu uživateli na jeho zařízení prokazatelně zaviněním poskytovatele nebo jeho subdodavatelů.

- 14.3 Jakmile smluvní uživatel uzná nebo poskytovatel prokáže škodu zaviněnou poskytovatelem, smluvní uživatel zaplatí částku v příslušné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.

- 14.4 Jakmile poskytovatel uzná nebo smluvní uživatel prokáže škodu zaviněnou smluvnímu uživateli poskytovatelem, příslušná částka za škodu se použije k vyrovnání splatných pohledávek poskytovatele za smluvním uživatelem. Pokud takové pohledávky neexistují nebo k vyrovnání částky za škodu nepostačí, poskytovatel odečte částku v příslušné výši nebo její zbytek od částky účtované smluvnímu uživateli za telekomunikační služby v nejbližším následujícím účtovacím období. Pokud to k vyrovnání částky za škodu nepostačí, zbylou část převede do konce bezprostředně následujícího účtovacího období na účet smluvního uživatele.

- 14.5 Pokud poskytování služeb skončí před uhrazením částky za škodu, poskytovatel uhradí zbytek částky za škodu do 30 kalendářních dnů po skončení poskytování služeb bankovním převodem na účet smluvního uživatele.

15 Ostatní ustanovení

- 15.1 V případě prodeje technického zařízení/zboží poskytovatelem smluvnímu uživateli nabude vlastnické právo k danému technickému zařízení smluvní uživatel úplným zaplacením kupní ceny.
- 15.2 Smluvní vztah mezi smluvním uživatelem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Zákonem o elektronických komunikacích, Obchodním zákoníkem a Občanským zákoníkem.
- 15.3 Smlouva a všechny její přílohy podepsané oběma smluvními stranami jsou zpracovány v českém jazyce. V případě, že jsou podepsována i jinazyčnými vyhotovení, je rozhodné české znění.
- 15.4 Všechna ustanovení budou vykládána v souladu s účelem, pro který je smlouva uzavírána.
- 15.5 Neplatnost některého z ustanovení smlouvy daná změnou zákona nebo rozhodnutím oprávněných státních orgánů nebo rozhodnutím smluvních stran nemá vliv na platnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě potřeby neplatné ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit.
- 15.6 Všechny spory, vzniklé z těchto smluv nebo v souvislosti s nimi, budou smluvní strany řešit především vzájemnou dohodou.

16 Důvěrnost informací

- 16.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavření smlouvy, nebo které se v souvislosti s jejím plněním dozvědí. Tyto informace nesdělí třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany a účinným způsobem zajistí, aby nedošlo k jejich zneužití. Závazek mlčenlivosti platí i po zániku smlouvy.
- 16.2 Za obchodní tajemství ve smyslu odst. 16.1 se nepovažuje údaj, který má prokazatelně alespoň jednu z těchto vlastností:
- a) údaj je před sdělením již veřejně známý nebo veřejně dostupný;
 - b) údaj je nutno sdělit třetí straně ze zákonných důvodů - v takovém případě je sdělující smluvní strana povinna druhou stranu informovat;
 - c) údaj byl sdělujícímu znám ještě před uzavřením smluvního vztahu s druhou stranou.
- 16.3 Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, smluvní uživatel souhlasí s uvedením názvu společnosti uživatele v referenčním listu poskytovatele.

17 Komunikace mezi smluvními stranami

- 17.1 Smluvní strany se dohodly, že budou využívat tyto způsoby vzájemné komunikace:
- a) písemně – doporučenou poštou, kurýrem nebo faxem s potvrzením doručení;
 - b) elektronickou poštou;
 - c) telefonicky nebo ústně.
- 17.2 Běžná informativní sdělení lze druhé smluvní straně předávat ústně, telefonicky a elektronickou poštou.
- 17.3 Hlášení technických problémů provede uživatel nebo smluvní uživatel telefonicky na zákaznické lince poskytovatele číslo +420 225 372 055 nebo elektronickou poštou na emailové adrese noc@wia.cz.
- 17.4 Žádost o změnu kontaktních údajů smluvního uživatele zašle smluvní uživatel poskytovateli elektronickou poštou na emailovou adresu noc@wia.cz.
- 17.5 Faktury za vyúčtování služeb a ostatní služby zaslá poskytovatel smluvnímu uživateli elektronickou poštou na emailovou adresu určenou smluvním uživatelem pro zaslání účetních dokladů.
- 17.6 Dodatky ke smlouvě, reklamace služeb, upozornění na podstatné porušení smlouvy, výpověď smlouvy, změny parametrů smlouvy nebo změny smluvních stran musí být vždy provedeny písemně.
- 17.7 Sdělení týkající se skutečností, na základě kterých budou některou ze smluvních stran uplatňovány jakékoli právní nároky, musejí být předána druhé smluvní straně písemně k rukám zástupce druhé smluvní strany podle odst. 3.7.
- 17.8 Všechna písemná sdělení a sdělení odeslaná prostřednictvím elektronické pošty musejí, kromě vlastní informace, obsahovat všechny tyto náležitosti:
- a) identifikace smluvní strany a smlouvy;
 - b) datum odeslání sdělení;
 - c) jméno, podpis a kontaktní telefonní číslo kontaktní osoby odesílatele.
- Obsah sdělení musí být dostatečně určitý, jasný a srozumitelný, aby druhá strana mohla rychle a efektivně reagovat. Při jednání o nárocích se lze platně odvolávat pouze na sdělení učiněná stanovenou formou dle těchto všeobecných podmínek.
- 17.9 Pokud jde o skutečnosti, u nichž by druhou smluvní stranu předběžně informovat jiným způsobem. Okamžit, kdy je druhou smluvní stranou převzata předběžná informace, je pro účely případných právních nároků pokládán za okamžik písemného sdělení, pokud jsou splněny zároveň všechny tyto podmínky:
- a) předběžná informace je předána kontaktní osobě příjemce nepochybným způsobem, např. telefonicky osobou známou nebo osobou, jejíž identita je zpětně telefonicky ověřena;
 - b) obsah předběžné informace je dostatečně určitý, jasný a srozumitelný pro rychlou a efektivní reakci druhé strany;
 - c) do 2 hodin po předání předběžné informace je odesláno písemné sdělení s tímž obsahem a s odvoláním na čas a formu předání předběžné informace, které má všechny náležitosti podle odst. 17.8. Pokud kterákoli z uvedených podmínek není splněna, předběžná informace může být příjemcem ignorována.

18 Závěrečná ustanovení

- 18.1 Poskytovatel si vyhrazuje právo tyto všeobecné podmínky změnit. Změnu všeobecných podmínek je poskytovatel povinen oznámit smluvnímu uživateli uveřejněním změny na internetových stránkách poskytovatele alespoň 21 kalendářních dnů před prvním dnem měsíce, kdy změna nabude účinnosti. Změna všeobecných podmínek se nevztahuje na smlouvy nebo jejich části, u nichž běží výpovědní lhůta.
- 18.2 Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti dnem 1. ledna 2011.