



# **Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti OR-CZ spol. s r.o.**

dále jen Všeobecné podmínky

---

## I. Předmět Všeobecných podmínek

1. Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací společnosti OR-CZ spol. s r.o. se sídlem Gorazdova 1477/2, 57101 Moravská Třebová IČO: 48168921 spisová značka: C. 4090 vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové (dále též Všeobecné podmínky) upravují poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Společnost OR-CZ spol. s r. o. (dále jen Poskytovatel) je oprávněna poskytovat veřejně dostupnou službu zprostředkování přístupu uživatelů ke službám sítě internet.
2. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavírané mezi společnostmi OR-CZ spol. s r.o. jako Poskytovatelem a účastníkem.

## II. Definice pojmů

1. Ceník služeb je dokument určující výši ceny za veřejně dostupné služby elektronických komunikací uvedené v bodu 1.1 těchto Všeobecných podmínek. Tyto služby dodává Poskytovatel na základě Smlouvy..
2. Koncový bod služby je standardizované rozhraní na zařízení Poskytovatele, na které účastník připojuje svá koncová zařízení.
3. Poskytovatelem veřejně dostupných služeb elektronických komunikací je společnost OR-CZ spol. s r.o. se sídlem Gorazdova 1477/2, 57101 Moravská Třebová IČO: 48168921 spisová značka C 4090 vedená u rejstříkového soudu v Hradci Králové, která poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací v souladu s platnými právními předpisy podle Smlouvy s účastníkem v rozsahu oprávnění vydaných Poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále též Úřad). Kontaktní údaje zákaznického centra jsou uvedeny na webových stránkách naší společnosti [www.orcz.cz](http://www.orcz.cz) v sekci "Kontakty" a „Internet“.
4. Kontaktní osoba smluvní strany je osoba, která zajišťuje přenos informací mezi oběma smluvními stranami, týkajících se plnění Smlouvy, a je oprávněna závazně jednat ve věcech o poskytování služby podle Smlouvy. Oprávněný zástupce smluvní strany může písemně určit kontaktní osoby a stanovit oblasti, které jim náleží, nebo poradí, ve kterém mají být druhou stranou kontaktovány. Pokud je smluvní strana neurčí, druhá smluvní strana pokládá za kontaktní osoby, které jsou oprávněny jednat za smluvní stranu podle zákona. Kontaktní osobou Poskytovatele je vždy také jednající operátor zákaznického centra ve službě.
5. Lokalita účastníka je prostor účastníkem ve Smlouvě určený pro instalaci elektronického zařízení Poskytovatele uvedením adresy, budovy, podlaží a místnosti.
6. Oprávněný zástupce je osoba oprávněná za smluvní stranu jednat a podepisovat smlouvu včetně příloh. Pokud nejde o osobu oprávněnou zastupovat smluvní stranu podle zákona musí mít oprávněný zástupce smluvní strany k uvedeným činnostem platnou úředně ověřenou plnou moc. Oprávněný zástupce, který jedná za účastníka, se prokáže touto plnou mocí na žádost Poskytovatele.
7. Smlouva je příslušná smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, uzavřená mezi Poskytovatelem a účastníkem včetně dodatků. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli Smlouvu, se společně označují též jako smluvní strany.
8. Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací uvedená v bodě 1.1 těchto Všeobecných podmínek a služby spojené s poskytováním takové služby, dodávané Poskytovatelem na základě Smlouvy. Parametry služby jsou uvedeny ve Smlouvě.

- 
9. Žadatel je osoba požadující prostřednictvím vyplněného formuláře Poskytovatele, případně i jiným způsobem, zřízení, zrušení služby nebo technickou změnu služby.
  10. Všeobecné podmínky jsou Všeobecné podmínky, vydané Poskytovatelem v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.
  11. Veřejně dostupná služba elektronických komunikací je služba elektronických komunikací, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směrování informací po sítích elektronických komunikací třetím osobám, a z jejíhož poskytování není předem vyloučen žádný zájemce o její využití.
  12. Uživatel je fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
  13. Účastník je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací Smlouvu a splnil podmínky stanovené příslušnými právními předpisy a těmito Všeobecnými podmínkami.
  14. Síť elektronických komunikací je síť dle definice zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů provozovaná držitelem oprávnění. Prostřednictvím této sítě je poskytována služba.
  15. Veřejná komunikační síť je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
  16. ČTÚ – Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, další kontakty na: [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

### **III. Platnost a účinnost smlouvy**

1. Smluvní vztahy mezi účastníkem a Poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 513/1991 Sb. (Obchodní zákoník) pro účastníky, kteří mají smlouvu platnou před 1. 1. 2014 (nedohodne-li se Poskytovatel s účastníkem výslovně jinak) nebo zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) pro ostatní účastníky, v jejich platném znění.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněného zástupce Poskytovatele a účastníka, popř. oprávněného zástupce účastníka, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
3. Smlouva musí být uzavřena písemně.

### **IV. Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel je oprávněn:
  - 4.1.1 požadovat po účastníkovi doložení údajů nezbytných pro uzavření Smlouvy,
  - 4.1.2 jednostranně měnit Všeobecné podmínky a Ceník služeb,
  - 4.1.3 omezit poskytování služby po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů.

---

2. Poskytovatel je povinen:

4.2.1 zřídit a poskytovat požadovanou službu v souladu se Smlouvou každému, kdo o tuto službu požádá, je-li to technicky možné a lze – li to po Poskytovateli spravedlivě požadovat,

4.2.2 umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek a Ceníkem služeb,

4.2.3 písemně oznámit podstatné změny smluvních nebo Všeobecných podmínek, předem účastníkovi ve lhůtě, která nebude kratší než 1 měsíc před účinností těchto změn,

4.2.4 informovat účastníka o závažných omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnostech v poskytování služby, které jsou Poskytovateli v dostatečném předstihu známy,

4.2.5 udržovat své zařízení a infrastrukturu své sítě elektronických komunikací v takovém technickém a provozním stavu, aby služba byla poskytována v nejvyšší možné kvalitě,

4.2.6 odstraňovat poruchy nebo závady vzniklé na svém zařízení nebo své síti elektronických komunikací v souladu s článkem 6. těchto Všeobecných podmínek. Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo své zařízení nebo svoji síť elektronických komunikací.

3. Účastník je oprávněn:

4.3.1 užívat službu v souladu se Smlouvou a příslušnými právními předpisy,

4.3.2 požádat o změnu Smlouvy,

4.3.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na zákaznické centrum,

4.3.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě služby a účtované ceně.

4. Účastník je povinen:

4.4.1 užívat službu pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou Smlouvou, těmito Všeobecnými podmínkami, případnými písemnými návody a pokyny Poskytovatele,

4.4.2 řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby dle Smlouvy ve výši ceny platné v době poskytnutí služby,

4.4.3 nezneužívat připojení k síti elektronických komunikací, zejména využíváním k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení Poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu při zřízení,

4.4.4 zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě elektronických komunikací Poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy. Účastník odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení Poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,

4.4.5 zajistit souhlas vlastníka nemovitosti s instalací zařízení (dále jen Souhlas). Pokud je účastník zároveň vlastníkem nemovitosti, je podepsaná Smlouva i Souhlasem. Pokud je přípojné vedení pronajato Poskytovatelem od třetí osoby, je Souhlas použit pro potřeby jednání Poskytovatele s třetí osobou. Pokud je přístupový okruh realizován pomocí bezdrátové technologie, účastník je povinen zajistit případně také souhlas jiných subjektů (jestliže je podle zákona vyžadován) s umístěním anténního systému v nebo na nemovitosti a s případnými nezbytnými stavebními úpravami, které s montáží bezdrátové technologie souvisí. Hromosvodná soustava nemovitosti musí odpovídat požadavkům ČSN, což musí být doloženo kopií platné zprávy o výchozí nebo periodické revizi hromosvodu. Pokud vlastník nemovitosti požaduje za umístění zařízení Poskytovatele jakoukoli formu finanční úhrady je tato úhrada povinností účastníka,

4.4.6 užívat dodatečně zavedené způsoby ochrany sítě elektronických komunikací, pokud je to ve prospěch účastníka nebo sítě elektronických komunikací Poskytovatele,

4.4.7 písemně informovat Poskytovatele (základnické centrum) po celou dobu účinnosti Smlouvy o změně svých identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi Smlouvy. Je-li účastník právníkou osobou nebo fyzickou osobou zapsanou v Obchodním rejstříku nebo v jiné zákonem upravené evidenci, je povinen oznámit Poskytovateli veškeré změny v údajích, jež jsou předmětem zápisu do Obchodního rejstříku nebo do jiné zákonem upravené evidence. Je-li účastník fyzickou osobou, je povinen oznámit Poskytovateli změnu jména a adresy trvalého bydliště (pobytu). Dále je účastník povinen oznámit Poskytovateli změnu fakturační adresy. Změny je účastník povinen písemně oznámit Poskytovateli nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala,

4.4.8 neprodleně ohlásit Poskytovateli všechny sobě známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě elektronických komunikací a závady v poskytování služby,

4.4.9 zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou seznámí, ledaže jsou to skutečnosti obecně známé nebo získá-li předem písemný souhlas Poskytovatele s jejich zveřejněním, a to i po dobu 3 (tří) let po ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem,

4.4.10 zajistit v lokalitě účastníka všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména: - dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem splnění Smlouvy instalována a provozována zařízení Poskytovatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy - umožnit Poskytovateli, případně Poskytovatelem pověřeným osobám, přístup k zařízení Poskytovatele umístěnému v prostorách účastníka za účelem oprav či údržby, - - předávat pověřeným zaměstnancům Poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost, zajistit součinnost s Poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo deinstalaci zařízení Poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou, - zajistit, aby po celou dobu poskytování služby bylo zařízení Poskytovatele umístěné u účastníka napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit účastník, - učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do nemovitosti pro servisní skupinu a případně i kvalifikovanou obsluhu pověřenou účastníkem k zajištění nutné součinnosti, - učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením Poskytovatele, přičemž účastník odpovídá za zařízení Poskytovatele umístěná v místě účastníka nebo v jiných prostorách určených účastníkem,

4.4.11 vrátit veškerá zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem při ukončení Smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele, např. podle 8.2. těchto Všeobecných podmínek,

4.4.12 uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené se zařízením nebo změnou služby, které musel Poskytovatel vynaložit, protože účastník nesplnil podmínky stanovené pro tato zařízení či služby,

4.4.13 předložit Poskytovateli na jeho žádost doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,

4.4.14 neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak,

4.4.15 Pokud je předmětem sjednané služby zprostředkování přístupu do dalšího počítačového systému (sítě), musí účastník respektovat podmínky přístupu užívání a ochrany tohoto počítačového systému (sítě),

4.4.16 Účastník a uživatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel vede elektronickou databázi uživatelem uskutečněných operací v rámci sítě elektronických komunikací Poskytovatele i mimo ni. Účastník tímto uděluje souhlas Poskytovateli s

---

případným měřením objemu přenesených dat technickými prostředky Poskytovatele, popř. jinými činnostmi obdobného charakteru,

4.4.17 Poskytovatel umožní účastníkovi přístup do své počítačové sítě, a jejím prostřednictvím i do sítě Internet,

4.4.18 Účastník, kterému jsou služby poskytovány, si obstará nezbytné hardwarové a softwarové vybavení nutné k přístupu do sítě Poskytovatele na své náklady. Případná dodávka hardware a software za tímto účelem může být mezi účastníkem a Poskytovatelem sjednána zvláštní smlouvou za zvláštní úhradu,

4.4.19 Uživatel nesmí využít služby k přenosu informací, jejichž obsah by byl v rozporu s právními předpisy platnými v České republice,

4.4.20 Poskytovatel je oprávněn měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící smluvní podmínky při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách v každé své provozovně a na internetových stránkách. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění informací o změnách smluvních podmínek.

Rozsah možných změn smluvních ujednání:

- Ceny služeb
- Způsob a podmínky vyúčtování
- Způsob, rozsah parametry a podmínky poskytování služeb
- Způsob a podmínky plateb za služby
- Rozsah práv a povinností Poskytovatele a účastníka
- Způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality služeb
- Změny služeb
- Odpovědnost za škodu
- Doba trvání smlouvy a podmínky, výše úhrad a způsob ukončení smlouvy
- Způsob doručování účastníkovi
- Výhrady ve vztahu k právním předpisům
- Platební transakce
- Ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu
- Zpracování údajů
- Rozsah možných jednostranných změn smlouvy či služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení účastníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od smlouvy.

Podle § 63 písm. r) a § 63 odst. 6 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je Poskytovatel nejméně jeden měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je Poskytovatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o změny u náležitostí smlouvy uvedených v § 63 odst. 1 písem. c) až p) a r) zákona č. 127/2005 Sb., je poskytovatel povinen informovat účastníka způsobem sjednaným ve smlouvě rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je Poskytovatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě

---

změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy dle § 63 odst. 5 zákona č. 127/2005 Sb.

## V. Cena služeb a platební podmínky

1. Cenové podmínky a ceny za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zák. č. 127/2005 Sb. a jsou uvedeny v Ceníku služeb. Platný Ceník služeb je účastníkovi k dispozici v sídle Poskytovatele a na internetových stránkách <https://www.orcz.cz>. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytovanou službu.
2. Poskytovatel vystaví účastníkovi po skončení zúčtovacího období, které činí jeden kalendářní měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak), základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu/faktury k úhradě částky za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období.
3. Na jednom daňovém dokladu/faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytovanými třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci.
4. Pokud si účastník požádal na webových stránkách Poskytovatele o zasílání vyúčtování na papíře nebo účastník nesdělil Poskytovateli svoji emailovou adresu pro zasílání vyúčtování elektronicky, nebo sdělená emailová adresa účastníka není funkční, hradí účastník náklady spojené se zasláním vyúčtování účastníkovi dle platného ceníku.
5. Dojde-li ke zvýšení nákladů spojených s poskytováním služby, má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby.
6. Žádost o podrobné vyúčtování služeb musí být účastníkem podána Poskytovateli písemně. Cena podrobného vyúčtování se řídí platným Ceníkem služeb. Podrobné vyúčtování lze vystavit i zpětně, nejvíce však za dvě zúčtovací období nazpět.
7. Poskytovatel doručí vyúčtování na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, emailem nebo jiným dohodnutým způsobem, a to do patnácti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. Splatnost vyúčtování je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od data vystavení, pokud se Poskytovatel a účastník nedohodli jinak. Dohodne-li se účastník s Poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných částek za poskytnuté služby budou prováděny Poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z účtu účastníka (tzv. inkasem z účtu), je účastník povinen předložit Poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované částky jiným způsobem. V případě, že inkaso z účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka, špatné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté Poskytovateli atd.), je účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti příslušného vyúčtování, jinak je v prodlení.
8. Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované částky až do doby, než Poskytovatel omezí aktivní užívání služby na základě písemného oznámení účastníka o zneužití služby. Poskytovatel omezí aktivní užívání služby co nejdříve, nejpozději však do 24 (dvaceti čtyř) hodin od doby doručení tohoto oznámení Poskytovateli.
9. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady spojené s rozesláním upomínek a vymáháním pohledávek. Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené ve

---

vyúčtování těchto nákladů. Za jakoukoliv písemnost Poskytovatele nebo advokáta zplnomocněného Poskytovatelem odeslanou účastníkovi v souvislosti s upomínáním o úhradu dlužné částky a vymáháním této částky, je účastník povinen uhradit Poskytovateli náklady ve výši poštovného účtovaného Poskytovateli nebo advokátovi zplnomocněnému Poskytovatelem držitelem poštovní licence. Za sestavení a odeslání upomínky o zaplacení dlužné částky se zavazuje účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného paušální náklady ve výši 100 Kč. Pokud sestaví upomínku o zaplacení dlužné částky advokát zplnomocněný Poskytovatelem, zavazuje se účastník uhradit Poskytovateli mimo poštovného i paušální náklady ve výši 300 Kč.

10. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy na poskytování služby a udržování této zálohy ve stanovené minimální výši dle Ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu tří měsíčních plateb podle příslušné Smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu k uhrazení závazků účastníka vůči Poskytovateli vyplývajících ze Smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány.
11. Zaplacená záloha nebo její část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli neprodleně vrácena účastníkovi.

Ocitne-li se účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat mu ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně. Smluvní pokutu je účastník povinen zaplatit bez zbytečného odkladu. Právo Poskytovatele, domáhat se náhrady škody z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek, není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Účastník bere na vědomí, že pro stanovení výše částek účtovaných za poskytované služby jsou rozhodující údaje naměřené a vykázané příslušným zařízením Poskytovatele.

## **VI. Hlášení poruch nebo závad a termíny jejich odstranění**

1. Zjistí-li účastník poruchu sítě elektronických komunikací nebo vadu služby, ohlásí tuto skutečnost na příslušné pracoviště hlášení poruch. Kontakt je specifikován ve Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve v souladu se Smlouvou. Nenachází-li se ohlášená porucha nebo závada na straně Poskytovatele, předá Poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi, který zajišťuje připojení účastníka k síti elektronických komunikací.
2. Odpovídá-li za poruchu nebo vadu služby účastník, nebo pokud se oznámení účastníka ukáže jako nepravdivé, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, jež mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly. Účastník se zavazuje neprodleně oznámit Poskytovateli zjištěné poruchy, vady nebo poškození účastnické linky.

## **VII. Reklamáce a kompenzace**

1. Účastník je oprávněn uplatnit reklamaci na rozsah, cenu a kvalitu služeb v souladu s Reklamačním řádem. Reklamáce se uplatňuje ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb. a to nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu anebo ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. V případě písemné reklamáce

---

bude reklamáce zaslána na adresu sídla Poskytovatele. Reklamaci je možné učinit i jinou než písemnou formou.

2. Podání reklamáce nemá odkladný účinek. Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele, rozhodnout, že podání reklamáce má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.
3. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - 7.3.1 identifikaci účastníka, číslo Smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamáce,
  - 7.3.2 předmět reklamáce, přesný popis,
  - 7.3.3 podpis účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, pokud má reklamáce písemnou formu.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti kalendářních dnů ode dne doručení reklamáce.
5. Účastník má nárok na vrácení přeplatku na základě kladně vyřízené reklamáce. Jedná-li se o vrácení přeplatku na základě reklamáce směřující proti vyúčtování cen, tak se Poskytovatel zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamáce. Poskytovatel je oprávněn použít tento přeplatek přednostně k započtení splatných pohledávek Poskytovatele vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, Poskytovatel vrátí účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování následujícím po kladném vyřízení reklamáce nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.
6. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, týkající se rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb, vyrozumět písemně účastníka o uznání nebo neuznání reklamáce.
7. Poskytovatel služby neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť elektronických komunikací a tyto závady nejsou předmětem reklamací.
8. V případě, že je uznána reklamáce rozsahu a kvality poskytované služby, Poskytovatel sníží poměrně vzhledem k míře snížení kvality částku účtovanou účastníkovi za nekvalitně poskytovanou službu za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady.
9. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamáce, může účastník podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu.
10. Poskytovatel nepřijme reklamaci, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 7.1 těchto Všeobecných podmínek.
11. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Pokud je závadou na systému či síti Poskytovatele znemožněno účastníkovi užívání služeb v jednom dni po dobu delší než 6 hodin, má účastník právo na snížení měsíční ceny o jednu třetinu. Pokud by byla závadou na systému Poskytovatele služba nedostupná více než deset dní v jednom měsíci, vrací se měsíční poplatek účastníkovi v plné výši.
12. Poskytovatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen uhrazovat jejím uživatelům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

---

## VIII. Omezení poskytování služby

1. Poskytovatel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu omezit nebo přerušit poskytování služby z důvodů:
  - 8.1.1 provádění údržby nebo opravy sítě elektronických komunikací, provádění údržby nebo opravy výpočetního systému Poskytovatele,
  - 8.1.2 krizových situací (zejména § 99 zákona č. 127/2005 Sb.),
  - 8.1.3 ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, popř. pokud jednání či opomenutí účastníka či uživatele ovlivní nebo bude způsobitelné ovlivnit řádný provoz či bezpečnost sítě Poskytovatele,
  - 8.1.4 písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle těchto Všeobecných podmínek.
2. V případě nezaplacení služeb v termínu splatnosti si Poskytovatel vyhrazuje právo přerušit nebo omezit poskytování služeb, případně dle své úvahy též demontovat a odvézt zařízení Poskytovatele poskytnutá účastníkovi Poskytovatelem, a to až do doby úhrady dlužné částky. I po přerušení nebo omezení poskytování služeb, stejně tak i v případě demontáže a odvozu zařízení Poskytovatele, je účastník povinen hradit v plné výši Poskytovateli ceny za služby v plné sjednané výši, přičemž v případě sjednaného tarifu je účastník povinen hradit Poskytovateli po přerušení nebo omezení poskytování služeb, stejně tak i v případě demontáže a odvozu zařízení Poskytovatele, sjednaný tarif v plné výši až do data ukončení Smlouvy. Poskytování služeb bude obnoveno poté, kdy dojde k úhradě veškerých závazků účastníka vůči Poskytovateli, a to bez zbytečného odkladu, dle technických možností Poskytovatele. Nejsou stanoveny podmínky minimálního využívání služby, které musí být splněny, aby bylo možné využívat výhod z propagačních nabídek.
3. Jestliže účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za služby uvedené ve vyúčtování ceny, má Poskytovatel právo od smlouvy odstoupit. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně tří nezaplacených vyúčtování ceny.

## IX. Vznik, změna, převod a ukončení smlouvy

1. Smlouvu je možné uzavřít pouze na dobu neurčitou.
2. Účastník je oprávněn podat žádost o změnu smlouvy, přičemž žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu Smlouvy, číslo Smlouvy, popis změny, kterou účastník požaduje, datum a podpis účastníka.
3. Žádost o změnu Smlouvy se podává písemně na adresu sídla Poskytovatele, elektronickou poštou, telefonicky nebo kontaktní osobě Poskytovatele. Žádost o změnu tarifu může účastník podat osobně, telefonicky, písemně, elektronickou poštou, nebo vyplněním příslušného formuláře na internetových stránkách Poskytovatele, přičemž tuto žádost o změnu Poskytovatel účastníkovi může odsouhlasit osobně, telefonicky, písemně nebo elektronickou poštou. Ke změně tarifu dochází sjednaným dnem, nebo v případě nesjednání konkrétního dne prvním dnem měsíce následujícího po sjednání změny tarifu. Dokladem o uzavření dohody o změně tarifu může být při neexistenci záznamu komunikace mezi účastníkem a Poskytovatelem neuplatnění písemné Reklamace účastníkem ve lhůtě do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnutou službu zahrnující období po provedení změny tarifu a zohledňujícího změnu tarifu anebo zaplacení ceny za poskytnutou službu zahrnující období po provedení změny tarifu a zohledňující změnu tarifu.

- 
4. O přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy informuje Poskytovatel účastníka dohodnutým způsobem nebo poštou. Při odmítnutí žádosti o změnu Smlouvy sdělí Poskytovatel účastníkovi důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení.
  5. Žádost o změnu Smlouvy se okamžikem sdělení účastníkovi o přijetí jeho žádosti stává změnou Smlouvy, která se písemně potvrdí Dodatkem k příslušné Smlouvě.
  6. Převod práv a závazků účastníka ze Smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem Poskytovatele.
  7. Účastník může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 30 (slovy: třicet) dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli.
  8. Poskytovatel veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než je interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech, může změnit smluvní podmínky, přičemž je povinen v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informovat účastníka o veškerých změnách smluvních podmínek nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy a zároveň ho informovat o jeho právu vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze smlouvy je možné uplatnit do měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 zákona č. 127/2005 Sb., tedy v případě, kdy Úřad Poskytovateli uloží povinnost, aby provedl změnu smlouvy nebo jejího zveřejněného návrhu pro veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo pro zajištění připojení k veřejné komunikační síti, jsou-li v rozporu s tímto zákonem, prováděcími právními předpisy k tomuto zákonu, se zákonem o ochraně spotřebitele, a to z důvodu nekalých, klamavých nebo agresivních obchodních praktik nebo z důvodu diskriminace spotřebitele nebo s přímo použitelnými předpisy Evropské unie v oblasti elektronických komunikací.
  9. Uzavírá-li se, nebo mění smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, jiné než přenosové služby používané pro poskytování služeb komunikace mezi stroji nebo připojení k veřejné komunikační síti za použití prostředku komunikace na dálku, je poskytovatel zajišťující připojení k veřejné komunikační síti povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout spotřebiteli nebo koncovému uživateli, který je podnikající fyzickou osobou, informace podle § 63, odstavce 1 zákona č. 127/2005 Sb. písemně, a to v elektronické nebo listinné podobě. Lhůta pro odstoupení spotřebitele nebo koncového uživatele, který je podnikající fyzickou osobou, od smlouvy nebo její změny uzavřené mimo obchodní prostory nebo při použití prostředků komunikace na dálku, začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
  10. Změna poskytovatele služby přístupu k internetu:
    - 10.1. Poskytovatel služby přístupu k internetu je povinen zajistit, aby účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné,
    - 10.2. V případě, že se účastník rozhodne změnit poskytovatele služby přístupu k internetu, je Poskytovatel služby přístupu k internetu dotčený touto změnou povinen poskytnout mu před touto změnou a v jejím průběhu odpovídající informace,
    - 10.3. Poskytovatel služby přístupu k internetu, který doposud poskytuje účastníkovi službu přístupu k internetu, je povinen spolupracovat na zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu,

- 
- 10.4. Právo na paušální náhradu dle § 34a odst. 11 ZEK: účastník má právo na paušální náhradu, pokud dojde ke změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním nebo dojde ke zneužití změny v důsledku porušení povinnosti přejímajícího nebo opouštěného poskytovatele služby nebo dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace. Způsob určení výše paušální náhrady v případě zpoždění nebo zneužití postupů změny poskytovatele nebo nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace a způsob uveřejnění o právu na paušální náhradu stanoví prováděcí právní předpis podle § 34 odst. 11 ZEK, přičemž paušální náhrada nesmí být nižší než 100 Kč za den a vyšší než 1000 Kč za den. Právo na náhradu škody podle občanského zákoníku v rozsahu převyšujícím paušální náhradu tím není dotčeno.
11. Výpověď Smlouvy není dotčena ani povinnost účastníka uhradit Poskytovateli veškeré dlužné částky, ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
12. Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit nebo od jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi:
- 14.1 v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy,
- 14.2 v případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka,
- 14.3 v případě, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje dostatečnou součinnost Poskytovateli v souladu se smlouvou,
- 14.4 v případě, že při průzkumu realizovatelnosti zřízení (provedení změny) služby nebo při samotném zřízení (provedení změny) služby zjistí, že příslušnou službu nelze zřídit nebo provést její změnu z technických důvodů,
- 14.5 v případě, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat. V takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného Poskytovatele.
13. Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu, výpovědní doba činí 30 (slovy: třicet) dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi účastníkovi.
14. Výpověď smlouvy nebo oznámení o odstoupení se považují za doručené okamžikem, kdy adresát zásilku převezme, odmítne převzít, zásilka se vrátí jako nevyzvednutá či nedoručitelná, ačkoliv byla zaslána na adresu uvedenou ve smlouvě. Smlouva nebo jednotlivá služba může být ukončena také dohodou smluvních stran.
15. Smlouva bude ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby.
16. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem je účastník povinen nahradit Poskytovateli vynaložené výdaje, připadající na již provedené práce a jejich přípravu; to platí i v případě odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby Poskyvatelem dle bodu 9.10 těchto Všeobecných podmínek.
17. Při ukončení smlouvy je účastník povinen vrátit bez zbytečného prodlení Poskytovateli vše, co je vlastnictvím Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 45 (čtyřiceti pěti) kalendářních dnů po jejím ukončení.
18. V případech, kdy je ohroženo nebo přerušeno nepřetržité poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, je Úřad oprávněn rozhodnout o opatřeních nezbytných k udržení nebo obnovení tohoto poskytování.
19. Poskytovatel nebo účastník jsou oprávněni odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud druhá smluvní strana bude omezena na své svéprávnosti, její oprávnění k podnikání vztahující se

---

k předmětu smlouvy pozbude platnosti, bude proti ní zahájeno insolvenční řízení nebo vstoupí do likvidace, nebo bude na účastníka uvalena nucená správa.

20. Pokud byl s účastníkem před datem účinnosti těchto Všeobecných podmínek uzavřen dodatek ke Smlouvě, kterým bylo sjednáno Období slevy, přičemž lhůta ukončení tohoto Období slevy ještě neuplynula před datem účinnosti těchto Všeobecných podmínek, ustanovení čl. I., III. a definice Běžné výpovědní lhůty a Zvláštní výpovědní lhůty ve čl. IV. takového dodatku ke Smlouvě se zcela ruší a nahrazuje se ustanovením tohoto článku těchto Všeobecných podmínek takto: Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu do ukončení Období slevy. Účastník může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi Poskytovateli. Poskytovatel může písemně vypovědět Smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi účastníkovi. Pokud účastník vypoví Smlouvu tak, že výpovědní doba uplyne ještě před ukončením Období slevy, nebo Smlouva bude ukončena dohodou smluvních stran ještě před ukončením Období slevy, nejpozději však do 3 měsíců od uzavření Smlouvy, je účastník povinen uhradit Poskytovateli paušální odškodnění za neodebrané služby (tj. za předčasné ukončení závazku odebírat služby po sjednanou dobu). Účastník se zavazuje toto paušální odškodnění zaplatit. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, činí jednu dvacatinu součtu měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce Období slevy. Výše úhrady této sankce pro účastníka, který není spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, činí součet měsíčních paušálů (podle aktuálního paušálu vč. DPH) zbývajících do konce Období slevy.

## **X. Odpovědnost za újmu a náhrada způsobené újmy**

1. Poskytovatel odpovídá pouze za předvídatelnou újmu vzniklou prokazatelně účastníkovi zaviněním Poskytovatele, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000 Kč), s výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona a případů uvedených v bodu 10.3, kdy Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi (uživateli) vzniklou újmu. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti Poskytovatele, je poskytovatel povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.
2. Příslušnou částku dle předchozího bodu 10.1 použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek za účastníkem. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo pokud k vyrovnání určené náhrady za újmu uvedená částka nepostačuje, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada újmy poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
3. V případě neposkytnutí nebo vadného poskytnutí služby podle smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a inkasované částky (nebo rozdíl mezi neoprávněně vyúčtovanou cenou a skutečnou cenou za poskytnutou službu). Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby, náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
4. Účastník odpovídá pouze za předvídatelnou újmu prokazatelně vzniklou Poskytovateli zaviněním účastníka, nebo za újmu způsobenou Poskytovateli třetí osobou, které účastník umožnil tuto újmu způsobit, nejvýše však ve výši dvacet tisíc korun českých (20.000 Kč), s

---

výjimkou případů vylučujících odpovědnost podle zákona. Pokud by však k újmě dle tohoto bodu došlo úmyslným jednáním nebo z hrubé nedbalosti účastníka, je účastník povinen uhradit takovou újmu v prokázané skutečné výši.

5. Účastník odpovídá za újmu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
6. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za újmu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby, pokud uživatel přes předchozí upozornění účastníka Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
7. Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže újmu dle 10.4, 10.5 nebo 10.6, zaplatí účastník náhradu újmy v plné výši do třiceti (30) kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.
8. Pro účely zákona č. 513/1991 Sb. se újmou dle tohoto článku (popř. dle jiných článků tohoto dokumentu) rozumí škoda. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností pouze pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí zaměstnanců Poskytovatele.
9. Poskytovatel neodpovídá za:
  - 9.1 škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě elektronických komunikací či její části,
  - 9.2 škodu, která vznikne zaviněním uživatele,
  - 9.3 škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost dle zákona,
  - 9.4 ušlý zisk,
  - 9.5 jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu.
10. V případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a vrátit neoprávněně účtované a zaplacené částky. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům, resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
11. Škodu dle bodu 10.1 těchto Všeobecných podmínek nahradí Poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 20 000,-Kč. Částku vyčíslijící škodu použije Poskytovatel nejprve k vyrovnání splatných pohledávek vůči účastníkovi. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k pokrytí částky určené jako náhrada za škodu nepostačí, poskytne Poskytovatel účastníkovi bezplatně službu ve výši příslušné částky (event. sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
12. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku Poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.
13. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli, pokud přes předchozí upozornění Poskytovatelem pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání služby.
14. Účastník je odpovědný Poskytovateli v plném rozsahu i za škodu způsobenou uživatelem, kterému úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby.
15. Jakmile účastník uzná nebo Poskytovatel prokáže škodu dle 10.5, 10.6 a 10.7 těchto Všeobecných podmínek, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 kalendářních dnů bankovním převodem na účet Poskytovatele.

---

## XI. Územní vymezení poskytované služby

1. Služba je poskytována na části území České republiky, na kterou se vztahuje oprávnění k poskytování služby Poskytovatele.

## XII. Jiná odpovědnost

1. Poskytovatel neodpovídá za obsah zpráv přenášených prostřednictvím služby.
2. Poskytovatel neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí.

## XIII. Řešení sporů

1. O sporech mezi stranami rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána pravomoc ČTÚ (§ 7 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád). Spory uvedené v § 129 a v § 129a zákona č. 127/2005 Sb., je oprávněn rozhodovat výlučně ČTÚ. Jedná se zejména o spory týkající se povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb. nebo na jeho základě uložených a spory v případech, kdy na straně Poskytovatele nebo Účastníka došlo ke změně na jinou osobu, zejména z důvodu postoupení pohledávky, převzetí dluhu nebo přistoupení k dluhu. ČTÚ dále rozhoduje mimo jiné spory o dlužné peněžitě plnění (nezaplacené faktury), platby za služby a zboží, které s poskytováním služeb elektronických komunikací souvisí, ačkoliv nejsou službami elektronických komunikací (tj. slouží k jejich zřízení či zrušení, poskytování, provozu, údržbě nebo podpoře) a to včetně koncového zařízení, pokud je součástí balíčku.
2. Spotřebitel může spory v souladu s ust. § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., zákona o ochraně spotřebitele, řešit mimosoudně u pověřeného subjektu, a to v případě sporu týkajícího se Služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních Služeb u Finančního arbitra [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

## XIV. Doručování písemností

1. Poskytovatel doručí písemnosti na adresu účastníka naposledy oznámenou Poskytovateli poštou, osobně nebo jiným dohodnutým způsobem. Za doručenu se považuje také písemnost, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence, a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení.
2. Odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno.
3. Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka musí být učiněna písemnou formou, musí být podepsána účastníkem nebo oprávněným zástupcem účastníka, a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává, a čeho se výpověď týká (takovými údaji mohou být zejména: obchodní firma nebo jméno a příjmení účastníka, sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt) účastníka, IČO, rodné číslo nebo datum narození účastníka, číslo ukončované smlouvy nebo jednotlivé služby), jinak je taková výpověď

---

neplatná. Uvedené v předchozí větě platí i pro oznámení o odstoupení od smlouvy nebo jednotlivé služby ze strany účastníka.

## XV. Společná a závěrečná ustanovení

1. Pokud se některá ustanovení těchto Všeobecných podmínek nebo smlouvy ukážou jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost smlouvy nebo těchto Všeobecných podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nová ustanovení, která nahradí stávající ustanovení, a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
2. V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy mají postupně přednost ustanovení jednotlivých částí smlouvy podle tohoto pořadí:
  - číselované Dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu
  - Smlouva o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací
  - Ceník služeb
  - Všeobecné podmínky poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (součástí Smlouvy).
3. Podpisem Smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi Smlouvy seznámil, že s nimi souhlasí, a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
4. Tyto Všeobecné podmínky nahrazují v plném rozsahu všechny do této doby účinné Všeobecné podmínky pro poskytování veřejných telekomunikačních služeb vydané společností OR-CZ spol. s r.o.
5. Jakékoliv odchylky od těchto Všeobecných podmínek, pokud budou mezi účastníkem a Poskytovatelem sjednány, musí být sjednány písemnou formou. Dodatky a změny smlouvy mohou být provedeny písemnou formou, a to buď po vzájemné dohodě obou stran, nebo je Poskytovatel může provést jednostranně v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami. Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo zajišťující připojení k veřejné komunikační síti je povinen nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny smlouvy uveřejnit informaci o této změně v každé své provozovně a způsobem umožňujícím dálkový přístup. Zároveň je poskytovatel jako podnikatel povinen informovat účastníka o uveřejnění. Pokud se jedná o podstatnou změnu smlouvy je poskytovatel jako podnikatel povinen prokazatelně informovat účastníka, jehož smlouva obsahuje ustanovení o úhradě v případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je smlouva uzavřena, rovněž o jeho právu ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti změny, a to bez této úhrady, jestliže nové podmínky nebude účastník akceptovat. Informaci je poskytovatel jako podnikatel povinen poskytnout účastníkovi způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63, odstavce 5 zákona č. 127/2005 Sb.
6. Ustanovení článku 15. těchto Všeobecných podmínek se vztahuje pouze na právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb. Zbývající ustanovení těchto Všeobecných podmínek se vztahují na veškeré právní vztahy, založené na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. U právních vztahů, založených na základě Smlouvy o poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatních hlasových služeb, má v případě rozporu mezi zněním článku 15. těchto Všeobecných podmínek a zbývajících ustanoveními těchto Všeobecných podmínek přednost znění článku 15. těchto Všeobecných podmínek. Ustanovení článku 16. těchto Všeobecných podmínek se vztahuje pouze na právní vztahy týkající se Poskytování vysílání. U právních vztahů, týkajících se Poskytování vysílání má v

---

případě rozporu mezi zněním článku 16. těchto Všeobecných podmínek a zbývajících ustanoveními těchto Všeobecných podmínek přednost znění článku 16. těchto Všeobecných podmínek.

Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1. 1. 2026, pokud nestanoví konkrétní ujednání jinak a nahrazují Všeobecné podmínky účinné do tohoto data.