

Společnost GZ COM s.r.o., se sídlem Kratochvílova 1275, 41301 Roudnice nad Labem, IČ: 627 40 920, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddílu C, vložce 8724, vydává tyto:

**Všeobecné podmínky smluv o poskytování služeb elektronických komunikací  
(Všeobecné podmínky/VP)  
platné od 1.1.2021**

**1. Výklad pojmů použitých v těchto Všeobecných podmínkách**

1.1. Poskytovatel je společnost GZ COM s.r.o., se sídlem Kratochvílova 1275, 41301 Roudnice nad Labem, IČ: 627 40 920, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddílu C, vložce 8724. Poskytovatel je na základě osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem oprávněn k poskytování služeb elektronických komunikací a k zajišťování veřejných komunikačních sítí.

1.2. Smlouva je smlouva o poskytování služeb elektronické komunikace, a to Smlouva a poskytování služeb elektronických komunikací připojení k síti Internet.

1.3. Uchazeč je jakákoli fyzická či právnická osoba, která projevila zájem s Poskytovatelem uzavřít Smlouvu a o uzavření Smlouvy s Poskytovatelem jedná,

1.4. Účastník je jakákoli fyzická či právnická osoba, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu,

1.5. Internet je paketová celosvětová síť určená pro přenos informací,

1.6. Služba je služba elektronických komunikací spočívající v:

1.6.1. poskytování připojení k síti Internet,

poskytovaná Poskytovatelem Účastníkovi; charakter a parametry poskytované Služby jsou specifikovány v Technické specifikaci, která je Přílohou č. 1 Smlouvy

1.7. Koncový bod je rozhraní veřejné pevné komunikační sítě (sítě Internet), kde Poskytovatel poskytuje Službu Účastníkovi,

1.8. Koncové zařízení je zařízení umístěné na koncovém bodě, pomocí kterého Účastník užívá Službu a které vyhovuje příslušným požadavkům a normám stanoveným pro předmětnou Službu,

1.9. Cena je cena za poskytnutou Službu vyúčtovaná ve výši platné v době poskytnutí Služby. Aktuální platné Ceny za poskytované Služby zpřístupňuje Poskytovatel vždy na svých internetových stránkách a ve svých provozovnách. Cena platná v době uzavření Smlouvy je uvedena v Příloze Smlouvy – Ceníku poskytovaných služeb, není-li stranami dohodnuto jinak,

1.10. Vyúčtování je daňový doklad splňující náležitosti stanovené zákonem, který slouží k vyúčtování Ceny za Službu či jiné služby poskytnuté Účastníkovi Poskytovatelem,

1.11. Porucha Služby je stav, kdy Službu je možno využít jen částečně, anebo ji není možno využít vůbec,

1.12. Reklamacie je právní úkon směřující k uplatnění práva Účastníka založeného Poruchou Služby, případně vadně vystaveným Vyúčtováním.

**2. Obecná ustanovení**

2.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují především vzájemná práva a povinnosti smluvních stran Smlouvou založené a ve Smlouvě neupravené, jakož i pravidla a postup při uzavírání a ukončování Smlouvy.

2.2. Smluvní strany prohlašují, že závazkový právní vztah Smlouvou založený se řídí především Všeobecnými podmínkami, dále právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

2.3. Proces jednání o uzavření Smlouvy je zahájen podáním návrhu na uzavření Smlouvy Poskytovatelem nebo Uchazečem.

2.4. Uchazeč podává návrh na uzavření Smlouvy prostřednictvím vyplněné závazné objednávky. Formulář závazné objednávky je dostupný v každé provozovně Poskytovatele a na internetových stránkách Poskytovatele.

2.5. Po obdržení závazné objednávky je Poskytovatel povinen zjistit možnost zřízení Služby v požadovaném místě připojení a takto Službu zřídit, je-li to možné. Do 30 dnů ode dne zřízení Služby obdrží Uchazeč písemnou Smlouvu, kterou je povinen podepsat a odeslat na adresu Poskytovatele. Smlouva je řádně uzavřena okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.

2.6. Poskytovatel je oprávněn uzavření Smlouvy odmítnout v případě, že:

2.6.1. není v požadovaném místě připojení možné Službu zpřístupnit z technických anebo jiných provozních důvodů,

2.6.2. má pohledávku za Uchazečem,

2.6.3. zjistí, že Uchazeč je v konkurzu či likvidaci, popřípadě, že byl na Uchazeče podán návrh na prohlášení konkurzu,

2.6.4. zjistí, že Uchazeč při jednání o uzavření Smlouvy Poskytovateli předal zavádějící či nepřesné informace.

2.7. V případě potřeby Poskytovatel může Účastníkovi vypůjčit či prodat technické zařízení sloužící jako Koncové zařízení pro poskytování Služby u Účastníka. V případě vypůjčení takového zařízení se použijí ustanovení občanského zákoníku o smlouvě o vypůjčce. Poruchy vypůjčeného technického zařízení se považují za Poruchu Služby. Účastník není oprávněn s vypůjčeným technickým zařízením bez pověření Poskytovatele jakkoli manipulovat.

### **3. Práva a povinnosti Účastníka**

3.1. Účastník je oprávněn:

3.1.1. užívat Službu poskytovanou mu na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek; Účastník není oprávněn bez pověření Poskytovatele nijak zasahovat do nastavení Služby.

3.1.2. navrhnout Poskytovateli změny Smlouvy či těchto Všeobecných podmínek, zejména změnu Smlouvy v části týkající se technických parametrů poskytované Služby; náklady na případné provedení takové změny hradí v plné výši Účastník,

3.1.3. písemně požádat Poskytovatele o zablokování přístupu

3.1.4. bezplatně volat na čísla tísňového volání.

3.2. Účastník je povinen:

3.2.1. užívat poskytovanou Službu řádně, zodpovědně, v souladu s dobrými mravy a panujícími zvyklostmi, platným právním řádem České republiky, případně instrukcemi Poskytovatele,

- 3.2.2. užívat Službu podle Smlouvy,
- 3.2.3. užívat výhradně Koncové zařízení schváleného typu pro danou Službu a pouze schválené Poskytovatelem,
- 3.2.4. hradit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu řádně a včas,
- 3.2.5. hlásit Poskytovateli výskyt Poruch Služby, a to bez zbytečného odkladu na čísla k tomu určená Poskytovatelem,
- 3.2.6. uhradit Poskytovateli prokazatelně vynaložené náklady spojené s uplatněním a vymáháním pohledávky Poskytovatele za Účastníkem založené Smlouvou,
- 3.2.7. uhradit Poskytovateli cenu za zvlášť sjednané a provedené servisní práce, např. servisní práce spočívající v odstraňování Poruchy Služby, která nemá původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele,
- 3.2.8. poskytnout Poskytovateli veškerou faktickou součinnost potřebnou pro zprovoznění Služby či zajištění dalšího poskytování Služby Poskytovatelem (zejména umožnit Poskytovateli vstup do nemovitosti, je-li toho zapotřebí, zajistit souhlas majitele nemovitosti s instalací koncového bodu, je-li zapotřebí). Pokud Účastník Poskytovateli potřebnou součinnost ani na základě písemné výzvy neposkytne, považuje se toto jednání za závažné porušení smluvních povinností Účastníka a Poskytovatel není povinen Účastníkovi Službu zprovoznit či v jejím dalším poskytování pokračovat. Takové prodlení se zprovozněním Služby či s jejím dalším poskytováním není považováno za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele,
- 3.2.9. uhradit veškerou škodu vzniklou na majetku Poskytovatele, pokud byl Poskytovatelem takový majetek Účastníkovi za účelem poskytování Služby poskytnut,
- 3.2.10. vyrozumět Poskytovatele o veškerých změnách svých identifikačních údajů uvedených ve Smlouvě, zejména o změně svého bydliště/sídla, obchodní firmy, IČ, DIČ atp. Tyto změny je Účastník povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného prodlení po jejich provedení, nejpozději do 15 kalendářních dnů.

#### **4. Práva a povinnosti Poskytovatele**

4.1. Poskytovatel je povinen:

4.1.1. poskytovat Účastníkovi Službu na základě Smlouvy nepřetržitě s výjimkami stanovenými dále v těchto Všeobecných podmínkách,

4.1.2. na své náklady v nejkratším možném termínu odstranit zjištěnou či nahlášenou Poruchu Služby za předpokladu, že má původ v závadě technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; Poruchu služby je Poskytovatel povinen začít odstraňovat nejpozději 3. následující pracovní den po jejím nahlášení/zjištění,

4.1.3. poskytnout Účastníkovi na jeho výzvu aktuálně platné údaje o výši Cen za poskytované Služby, a to buď písemně nebo v elektronické podobě, případně, souhlasí-li s tím Účastník, telefonicky,

4.1.4. požádá-li ho Účastník písemně o přenos koncového bodu, učinit veškeré kroky potřebné pro její zajištění; za tímto účelem udělí Účastník Poskytovateli, je-li to třeba potřebnou plnou moc.

4.2. Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1. změnit platné Ceny za poskytované Služby. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1

měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Cen, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Cen nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Cen. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.2. změnit Všeobecné podmínky. Poskytovatel je povinen na své náklady nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti podstatné změny Všeobecných podmínek, která pro Účastníka znamená zhoršení smluvních podmínek, odeslat Účastníkovi oznámení o zamýšlené změně s informací, že je Účastník oprávněn bez sankce Smlouvu písemně vypovědět, pokud s plánovanou změnou Všeobecných podmínek nesouhlasí, a to s účinností ke dni účinnosti zamýšlené změny Všeobecných podmínek. V případě, že Účastník takto Smlouvu nevypoví, platí bez dalšího nevyvratitelná právní domněnka, že se změnou bezvýhradně souhlasí.

4.2.3. změnit jednostranně funkce či vlastnosti poskytované Služby za předpokladu, že se jedná výlučně o změnu ve prospěch Účastníka,

4.2.4. postoupit svá práva a povinnosti Smlouvou založené na třetí osobu podnikající v elektronických komunikacích; má se za to, že Účastník se změnou v osobě Poskytovatele bez dalšího souhlasí.

Sjednaná kvalita poskytovaných Služeb, jakožto i smluvní podmínky musejí zůstat zachovány.

## **5. Přerušování poskytování Služby**

5.1. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě s okamžitou platností:

5.1.1. v případě, že by dalším poskytováním Služby mohlo dojít či docházelo ke škodě na majetku Poskytovatele, Účastníka či třetí osoby, případně ke škodám na zdraví,

5.1.2. v případě, že by Účastník používal Koncové zařízení jiného než schváleného typu pro danou Službu,

5.1.3. v případě, že Účastník poruší svou povinnost dle ustanovení čl. 3 odst. 3.2. bod 3.2.10. těchto VP.

5.2. Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě též v případě, že se Účastník ocitne v prodlení s úhradou Vyúčtování za poskytnuté Služby a dlužnou částku neuhradí ani na základě prokazatelně učiněné výzvy ze strany Poskytovatele s uvedením náhradního termínu k plnění ne kratšího než jeden týden ode dne dodání upozornění. Nákladově orientovanou cenu za prokazatelné upozornění je povinen uhradit Účastník.

5.3. Poskytovatel je oprávněn přerušit či omezit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu za účelem správy a nutné údržby

technologického zařízení Poskytovatele potřebného pro poskytování Služby.

5.4. Omezení poskytování dotčené Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě dle ustanovení čl. 5 není považováno za Poruchu Služby či za porušení Smlouvy Poskytovatelem a za prodlení na straně Poskytovatele.

5.5. Za obnovení poskytování Služby v plném rozsahu po přerušování jejího poskytování dle ustanovení čl. 5 odst. 5.1. – 5.3. těchto Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi

manipulační poplatek ve výši platné v době obnovení Služby; na uveřejňování a sdělování výše předmětného poplatku se přiměřeně vztahují příslušná ustanovení těchto Všeobecných podmínek o Cenách za poskytnuté Služby.

## **6. Platební podmínky**

6.1. Cena za poskytnutou Službu začíná být Poskytovatelem účtována ode dne převzetí funkční Služby Účastníkem. Dnem převzetí funkční Služby Účastníkem je den, který Účastník potvrdí v Protokolu o předání Služby. Není-li takový protokol, považuje se za den převzetí funkční Služby den, kdy Poskytovatel zjistí, že Účastník prokazatelně Službu užívá.

6.2. Poskytovatel je oprávněn účtovat a Účastník je povinen za poskytnutou Službu platit Cenu ve výši platné v době poskytnutí Služby, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.

6.3. Aktuálně platné Ceny za poskytované Služby jsou vždy uveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele a vyvěšeny v jeho provozovnách.

6.4. Poskytovatel Účastníkovi bezprostředně po uplynutí zúčtovacího období vystaví na úhradu Cenu za poskytnutou Službu Vyúčtování a zašle mu ho na adresu uvedenou ve Smlouvě. Poskytovatel je povinen Účastníkovi na základě jeho výzvy zaslat kopii Vyúčtování. Poskytnutí kopie Vyúčtování nemá odkladný vliv na jeho splatnost.

6.5. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc.

6.6. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Poskytovatelem.

6.7. V případě, že se držitelí poštovní licence nepodaří Vyúčtování Účastníkovi doručit z důvodu toho, že se Účastník odstěhoval bez udání nové adresy nebo si Účastník zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se Vyúčtování za doručené dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku Poskytovatel doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložné době či že adresát její převzetí odmítl.

6.8. Pro případ prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování se Poskytovatel s Účastníkem dohodl na smluvním úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

## **7. Platnost a účinnost Smlouvy**

7.1. Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma smluvními stranami.

7.2. Poskytovatel je oprávněn Smlouvu uzavřenou na dobu určitou i neurčitou písemně vypovědět s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi Účastníkovi v případě, že:

7.2.1. byl na Účastníka podán návrh na prohlášení konkurzu, či byl konkurz již prohlášen,

7.2.2. Účastník vstoupil do likvidace,

7.2.3. Poskytovateli či třetím osobám hrozí vzniknout či vzniká v důsledku jednání Účastníka škoda,

7.2.4. Účastník užívá Služby v rozporu s platnými právními předpisy,

7.2.5. Účastník se dopustil závažného porušení smluvních povinností,

7.2.6. Účastník Poskytovateli úmyslně sdělil nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil Cenu za poskytnuté Služby, a to i po prokazatelném upozornění ze strany Poskytovatele. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě

jsoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování.

7.3. Vypoví-li Poskytovatel způsobem dle ustanovení odst. 7.2. bodu 7.2.5., 7.2.6. tohoto článku Všeobecných podmínek Smlouvu uzavřenou na dobu určitou před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy, je oprávněn vyúčtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši jedné pětiny součinu počtu zbývajících měsíců trvání Smlouvy a výše měsíčního paušálu za poskytované Služby.

Na úhradu této smluvní pokuty se přiměřeně vztahují ustanovení čl. 6 těchto Všeobecných podmínek.

## **8. Mlčenlivost, ochrana osobních údajů**

8.1. Smluvní strany Smlouvy se zavazují zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích obchodního, finančního a technického charakteru o druhé smluvní straně, se kterými se seznámily během trvání smluvního vztahu, a to po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu tří let od ukončení smluvního vztahu.

8.2. Povinnost mlčenlivosti smluvních stran je vymezena příslušnými ustanoveními platného právního řádu České republiky.

8.3. V souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní, případně identifikační údaje Účastníka, jakožto i odpovídající provozní údaje. Má se za to, že Účastník se zpracováváním svých osobních údajů souhlasí.

8.4. Účastník tímto výslovně souhlasí se zveřejněním potřebných informací o své osobě v seznamu Účastníků, který je Poskytovatel povinen zveřejňovat nebo poskytovat osobám oprávněným k tomu právními předpisy.

8.5. Ochrana osobních údajů Účastníků je zajištěna v souladu s příslušnými právními předpisy.

Poskytovatel je správcem osobních údajů a osobou oprávněnou nakládat osobními údaji dle příslušných právních předpisů.

## **9. Technické podmínky, odpovědnost Poskytovatele**

9.1. Vzhledem k charakteru mezinárodní sítě Internet neodpovídá Poskytovatel za její úplnou funkčnost nebo dostupnost.

9.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikla v důsledku neodborného nakládání s Koncovým zařízením sloužícím pro užívání Služby.

9.3. Poskytovatel není povinen nahrazovat Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku Poruchy Služby či postupu Poskytovatele dle ustanovení čl. V těchto Všeobecných podmínek.

9.4. Rozhodné měření rychlosti je prováděno mezi Koncovým bodem a bodem či body definovanými Českým telekomunikačním úřadem a to na transportní vrstvě TCP/IP. Toto měření musí být prováděno pouze dle metodiky zveřejněné Českým telekomunikačním úřadem. V bodě měření nesmí být Koncovému bodu připojené jiné zařízení než to, které slouží k měření. Zařízení provádějící měření musí splňovat všechny podmínky definované Českým telekomunikačním úřadem, Českým metrologickým úřadem a odsouhlaseno Poskytovatelem. Cena za toto měření jde k tíži objednatele.

9.5. Faktory ovlivňující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif či služba

- Koncové zařízení, které je připojeno ke Koncovému bodu a způsob připojení
- sdílení kapacity současným připojením více Koncových zařízení
- sdílení kapacity sítě více účastníky nebo více zařízení zapojených v síti Účastníka
- souběžný provoz jiné služby elektronických komunikací vedení ke Koncovému bodu
- obsah cílového požadavku účastníka v síti Internet a další faktory sítě Internet stojící mimo vliv

Poskytovatele

- kvalita a konfigurace účastníkového počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení

Tarif	Běžně dostupná (Kbps)		Maximální/Inzerovaná (Kbps)		Minimální	
	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání	Stahování	Odesílání
Basic	1330	330	2042	512	612	154
Standard	1990	499	3063	768	919	230
Speed	2660	620	4096	1024	1230	310

Není-li u konkrétního tarifu v uvedeno jinak, činí minimální rychlost u všech tarifů 32 kb/s.

- dopad stanovených parametrů na Službu a možnost její využívání

Velká trvalá odchylka a velká opakující se odchylka, rovněž i pokles skutečně dosahované rychlosti pod úroveň minimální rychlosti, mohou mít vliv na kvalitu poskytované služby a v případech definovaných těmito Všeobecnými obchodními podmínkami, **má zákazník právo na reklamaci poskytované služby**

Za velkou trvalou odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles výkonu služby přístupu k internetu, tj. pokles skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.

Za velkou opakující se odchylkou od běžně dostupné rychlosti stahování (download) nebo odesílání (upload) dat se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosahované rychlosti odpovídající měřením stanovené TCP propustnosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Účastníkům službu v co nejvyšší možné kvalitě. Dosažitelná rychlost poskytované služby je závislá na typu technologie, která je pro připojení využívána. Na skutečně dosahovanou rychlost při měření rychlosti připojení i běžném používání služby přístupu k internetu může mít vliv běžící IPTV nebo další OTT služby typu Youtube nebo Netflix, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná. Mezi další faktory ovlivňující rychlost připojení patří i připojená elektronická zařízení (jejich poloha umístění, počet připojených zařízení současně, kvalita zařízení, konfigurace zařízení). Běžnou či maximální rychlost připojení lze dosáhnout pouze v případě, že je elektronické zařízení kvalitní a je připojeno k síti přímo kabelem LAN, nikoliv prostřednictvím technologie Wi-Fi. Blíže je specifikováno ve Všeobecných obchodních podmínkách.

Rychlost Stahování / Odesílání	[kbps]	Způsob obvyklého využívání
Do 1000	/ 256	e- mail, chat, textové zprávy, zabezpečené připojení SSH, malé WWW stránky
1000-4000	/ 256-512	WWW stránky, streamovaná hudba, VoIP, nenáročné hry
4000-10000	/ 512-1024	Přenos videa nízké kvality, VPN, přístup kvzdálené ploše
10000-50000	/ 1024-10000	Přenos videa v SD kvalitě, video konference s nízké kvalitě,
nad 50000	/ nad 10000	Větší rodina, využívání pro náročné aplikace (hry, video, televize)

## 10. Reklamacce

10.1. Účastník je oprávněn podat u Poskytovatele Reklamaci:

10.1.1. na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu

10.1.2. na poskytovanou Službu.

10.2. Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu je Účastník oprávněn podat u Poskytovatele písemně nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení Vyúčtování na adresu Účastníka, jinak právo na podání Reklamace zanikne. Reklamace musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vadného Vyúčtování a vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník vadu Vyúčtování; dále musí být Reklamace podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony. Vadné Vyúčtování Ceny je takové Vyúčtování, u kterého výše vyúčtované částky neodpovídá skutečně poskytnutým Službám.

10.3. V případě, že Poskytovatel Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu vyřídí kladně a zjistí, že došlo k vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu v neprospěch Účastníka, je povinen vrátit rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení Reklamace na účet Účastníka, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

10.4. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn podat nejpozději do dvou měsíců ode dne předpokládané Poruchy Služby, jinak právo na podání Reklamace zanikne. Reklamace musí obsahovat označení Účastníka, Smlouvy, vylíčení skutečností, ve kterých spatřuje Účastník poruchu Služby, zejména popis údajné poruchy Služby, čas a délku jejího výskytu; dále musí být Reklamace podepsána Účastníkem či osobou oprávněnou činit jménem Účastníka právní úkony.

10.5. V případě, že Poskytovatel při vyřizování Reklamace na poskytovanou Službu zjistí, že Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je povinen přiměřeně snížit Cenu za poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem, nedohodnou-li se smluvní strany Smlouvy jinak.

10.6. Poskytovatel je povinen Reklamaci na vadné Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamaci na poskytovanou Službu vyřídít bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího podání. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním operátorem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídít nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího podání.



10.7. Podání Reklamacie dle tohoto článku Všeobecných podmínek nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

10.8. Poskytovatel, který kladně vyřídil Reklamaci na Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu nebo Reklamaci na poskytovanou Službu a splnil své povinnosti dle ustanovení odst. 10.3. a 10.5. tohoto článku Všeobecných podmínek, není povinen uhrazovat

Účastníkům náhradu škody, která jim vznikla v důsledku vadného Vyúčtování Ceny za poskytnutou Službu či v důsledku vadného poskytnutí Služby, případně v důsledku neposkytnutí Služby.

## **11. Závěrečná ustanovení**

11.1. Veškerá ustanovení těchto VP, která se vztahují na Účastníka, se přiměřeně vztahují též na Uchazeče, kterému byla zřízena Služba dle ustanovení čl. 2 odst. 2.5. těchto VP.

11.2. Veškeré právní úkony činěné na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek písemně musí být odeslány na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě. V případě, že se držitel poštovní licence nepodaří zásilku doručit adresátovi z důvodu toho, že se odstěhoval bez udání nové adresy nebo si zásilku nevyzvedl v úložní době či její převzetí odmítl, považuje se zásilka za doručenou dnem, kdy držitel poštovní licence nedoručenou zásilku odesilatelci doručil zpět s poznámkou, že se adresát odstěhoval bez udání nové adresy, že zásilka nebyla vyzvednuta v úložní době či že adresát její převzetí odmítl.

11.3. Písemný právní úkon činěný na základě Smlouvy a těchto Všeobecných podmínek může být jednajícím stranou učiněn též v elektronické podobě nebo faxem. Takový právní úkon musí být do 10 kalendářních dnů potvrzen Účastníkem nebo oprávněnou osobou Účastníka a to buď písemně nebo telefonicky, jinak je neúčinný.

11.5. Součástí Smlouvy jsou:

11.5.1. závazná objednávka

11.5.2. součásti uvedené v ustanovení čl. 6 Smlouvy,

11.5.3. Protokol o předání Služby, existuje-li,

11.5.4. Protokol o výpůjčce technického zařízení, existuje-li,

11.6. V případě, že dojde k rozporu mezi ujednáními Smlouvy, Všeobecných podmínek popřípadě jiných závazných smluvních dokumentů, mají přednost příslušná ustanovení Smlouvy či jejích Dodatků.

11.7. Tyto Všeobecné podmínky jsou platné a účinné ode dne stanovené v hlavičce těchto podmínek. Tyto podmínky jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele.

## **12. Změna smlouvy, Technické specifikace služby nebo parametrů služby**

12.1 O změnu smlouvy nebo Technické specifikaci služby může účastník požádat prostřednictvím telefonu, e-mailem nebo i písemně. Poskytovatel je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z technických důvodů, z důvodu účastníkova dluhu, při omezení či přerušení poskytování mobilních služeb nebo v průběhu výpovědní lhůty apod.

12.2 Změna smlouvy nebo Technické specifikace služby, bude potvrzena ze strany poskytovatele provedením požadované změny, písemně nebo jakýmkoliv jiným vhodným způsobem, např. emailem nebo prostřednictvím telefonátu.

### **13. Údržba sítě, pokrytí signálem**

13.1 Poskytovatel nebo provozovatel internetové sítě je oprávněn provádět technické úpravy a údržbu sítě, které se mohou výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Internetu. O tomto opatření bude poskytovatel přiměřeným způsobem bez zbytečného odkladu informovat účastníky, kterých se tento následek může týkat, bude-li možné tyto účastníky předem zjistit.

13.2 Oblasti pokrytí rádiovým signálem pro poskytování WIFI sítí jsou graficky znázorněny v orientačně na mapě na [www.gzcom.cz/pokryti](http://www.gzcom.cz/pokryti). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln, jakož i vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení poskytovatel nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti.

13.3. Nepokrytí některých částí území zobrazené na mapkách České republiky signálem není vadou plnění na straně poskytovatele. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem, nebo Technické specifikace služby, nezakládá právo účastníka odstoupit (vypovědět) od smlouvy.

### **14. Odpovědnost za škodu**

14.1 Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, poskytovatel účastníkovi neodpovídá za škodu způsobenou zneužitím bezpečnostních a přístupových kódů a hesel poskytovaných v síti, nedostatečným zabezpečením technických prostředků, jednáním v rozporu se smlouvou dle Specifikací služby, Podmínkami poskytování platebních služeb, dalšími smluvními dokumenty, podmínkami dalších služeb či právními předpisy, uvedením nesprávných údajů, například adres, vadným poskytnutím a/nebo neposkytnutím (přerušením) poskytování služby (nebo části služby), a to včetně služeb poskytovaných třetími stranami.

14.2 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikne v souvislosti s neobvykle vysokým provozem nebo s neobvyklým typem provozu u na sítích, resp. v souvislosti s tím, že poskytovatel ne/přeruší z tohoto důvodu poskytování služeb či jiných (platebních) služeb.

### **15. Změna smluvních podmínek**

13.1 Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, kvalitu a ceny služeb (nebo části služby), případně ukončit poskytování stávajících služeb (části služeb) z důvodu inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě, vývoje nových technologií apod. Služby (části služeb), jejichž poskytování má být ukončeno, se poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky možné, případně ekonomicky přiměřené