

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY společnosti OMcom s. r. o. platné od 1. 7. 2022

## 1 Úvodní ustanovení

- 1.1 „Poskytovatelem“ se rozumí společnost OMcom s.r.o., se sídlem Holubova 735, 534 01 Holice, IČO: 02164892, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, která je oprávněna na základě osvědčení č. 3676, vydaného Českým telekomunikačním úřadem, poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 1.2 „Všeobecnými podmínkami“ (dále jen „VP“) se rozumí podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací, které v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZEK“) vydává Poskytovatel.
- 1.3 „Spotřebitel“ je každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
- 1.4 Informační povinnost pro spotřebitele podle § 63 ZEK se vztahuje rovněž na subjekt, který je mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace, ledaže se těchto svých práv částečně, nebo zcela vzdal, což zároveň musí být obsahem skutečností, obsažených v Prohlášení Zákazníka, který je mikropodnikem, malým podnikem, nebo neziskovou organizací.
- 1.5 „Žadatelem“ se rozumí každý subjekt (právníká nebo fyzická osoba), který úplně a pravdivě vyplnil Žádost, a to včetně kontaktní e-mailové adresy.
- 1.6 „Účastníkem“ se rozumí každý subjekt (právníká nebo fyzická osoba), který uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu a splnil podmínky, stanovené příslušnými právními předpisy, jakož i těmito Všeobecnými podmínkami.
- 1.7 „Žádostí“ se rozumí Žádost o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vlastní sítě s názvem Kvěťákov.NET.
- 1.8 „Smlouvou“ se rozumí uzavření vzájemného smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem, které je podmíněno písemným vyhotovením Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vlastní sítě s názvem Kvěťákov.NET.
- 1.9 „Službou“ se rozumí veřejně dostupná služba elektronických komunikací zřízená a provozovaná Poskytovatelem na základě Smlouvy. Za službu „Připojení k Internetu“ se obecně považuje služba připojení prostřednictvím sítě k NIX.CZ. Připojení k NIX.CZ je zprostředkováno pomocí vlastní sítě s názvem Kvěťákov.NET a prostřednictvím společnosti která je aktuálním dodavatelem konektivity.
- 1.9.1 Součástí a předmětem Služby není zejména:
- odstranění poruch na účastnickém vedení,
  - odstranění poruch na hardwarovém či softwarovém vybavení Účastníka,
  - odstranění poruch způsobených výpadkem elektrického napájení, které se Účastník zajišťuje sám a není předmětem plnění ze strany Poskytovatele,
  - odstranění poruch způsobených úmyslně či z nedbalosti uživatelem nebo činností vykonávanou Účastníkem pověřenou osobou,
  - odstranění poruch způsobených nedodržením povinností podle této Smlouvy, písemných návodů a pokynů Poskytovatele a výrobce koncových zařízení ze strany Účastníka,
  - odstranění poruch způsobených neoprávněným zásahem třetí osoby, které Účastník umožnil přístup ke koncovému zařízení nebo ke Službě Sítě nebo jejich neoprávněnému přístupu nezabránil,
  - odstranění poruch způsobených živelnou pohromou, vyšší mocí nebo násilnou událostí.
- 1.9.2 Opravy, které nejsou součástí Služby, může Poskytovatel provést po dohodě s Účastníkem za úplaty dle platných ceníků Poskytovatele.
- 1.10 „Specifikace služby“ je smluvní dokument, který je přílohou smlouvy, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, ceny příslušné služby a další stanovené údaje. U vybraných služeb jsou takové náležitosti a údaje uvedeny přímo v uzavřené smlouvě. V těchto případech je pojem Specifikace služby užívaný v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších dokumentech shodný s pojmem smlouva.
- 1.11 Zabezpečení počítače připojeného do sítě internet je plně v kompetenci Uživatele a na jeho vlastní náklady. Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služby za obsah přenášených zpráv. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která Uživateli vznikne v důsledku přerušení poskytování Služby, které Poskytovatel nezavinil, ani za škody vzniklé vinou nedostatečného zabezpečení počítače Uživatele.
- 1.12 Uživatel nesmí prostřednictvím poskytované Služby šířit po síti viry nebo SPAM. V případě zjištění Poskytovatelem, že Uživatel šíří po síti viry nebo SPAM, je Poskytovatel oprávněn k pozastavení Služby do doby sjednání nápravy Uživatelem. Zjistí-li Poskytovatel, že Uživatel šíří viry nebo SPAM úmyslně, učiní zároveň veškeré nezbytné kroky vůči orgánům veřejné moci týkající se trestní odpovědnosti Uživatele. Za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu poskytování si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Uživateli jednorázový poplatek ve výši 500,-Kč. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Uživateli náhradu škody za porušení zákazu šířit po síti viry nebo SPAM, pokud mu tímto porušením vznikla.
- 1.13 „Síť“ se rozumí infrastruktura a zařízení Poskytovatele dle definice zákona č. 127/2005 Sb., která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, prostřednictvím této sítě je poskytována Služba.
- 1.14 „Koncovým zařízením“ se rozumí koncové zařízení sloužící k užívání Služeb, které je zpravidla ve vlastnictví Účastníka. Poskytovatel neodpovídá za funkčnost či provozuschopnost koncového zařízení Účastníka.
- 1.15 V případě změn VP, Smlouvy, Ceníku a dalších podstatných skutečností bude o těchto změnách Poskytovatel informovat Účastníky elektronickou poštou na adresu uvedenou ve Smlouvě, prostřednictvím webových stránek [www.omcom.cz](http://www.omcom.cz) nebo pomocí zákaznického portálu dle bodu 3.14, a to ve lhůtě minimálně 30 dní před začátkem účinnosti těch to změn.
- 1.16 Poskytovatel se zavazuje, že bude Účastníkovi na základě těchto VP poskytovat Služby Sítě dle aktuální nabídky Poskytovatele v rozsahu uvedeném v aktuálním Ceníku základních a volitelných služeb vlastní sítě s názvem Kvěťákov.NET. To vše ve smyslu Smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vlastní sítě s názvem Kvěťákov.NET.
- 1.17 „Změna poskytovatele služby přístupu k internetu“ OKU – ověřovací kód účastníka pro změnu poskytovatele služby přístupu k internetu. Jedná se o jedinečné osobní číslo, uvedené na Smlouvě (u smluv uzavřených od 1. 1. 2022) nebo v uživatelském portálu na adrese <https://muj.omcom.cz>.
- 1.18 „Paušální náhrada“ – právo Zákazníka na finanční náhradu, pokud v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu dojde ke zpoždění, zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu (viz Podmínky přenesení čísla, Podmínky změny poskytovatele služby přístupu k internetu). Způsob určení paušální náhrady stanoví prováděcí právní předpis. (Vyhláška č. 529/2021 Sb.)

**VŠEOBECNÉ PODMÍNKY společnosti OMcom s. r. o.**  
**platné od 1. 7. 2022**

## **2 Práva a povinnosti poskytovatele**

Poskytovatel je povinen:

- 2.1 Zřídít a poskytovat požadovanou službu v souladu se smluvními dokumenty každému, kdo o tuto službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento neplní nebo neplnil své závazky vůči poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit. Poskytovatel není povinen poskytnout službu, pokud to není technicky možné.
- 2.2 Na žádost uživatele provést změnu služby v souladu s podmínkami a platnými smluvními podmínkami.
- 2.3 Zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení uživatelem.
- 2.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu v řádné kvalitě tak, aby byl zajištěn přístup Uživatele k síti internet. Není-li Služba poskytována v řádné kvalitě z důvodů na straně Poskytovatele, je Uživatel oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny Služby, za podmínky, že Uživatel splnil své povinnosti dle čl. 7. Těchto VP.
- 2.5 Oznámit v předstihu uživateli omezení, přerušení, změny nebo nepravdivosti v poskytování služby, které jsou poskytovateli předem známy. Toto oznámení provede poskytovatel neprodleně uživateli e-mailem. Neposkytl-li Uživatel Poskytovateli emailovou adresu, nepřeje si být o odstávkách informován.
- 2.6 Provádět průběžná měření a dohled nad sítí s cílem měřit a řídit její provoz. V případě havarijních či nouzových stavů může dočasně krátkodobě snížit rozsah a kvalitu poskytované služby na dobu nezbytně nutnou.

## **3 Práva a povinnosti uživatele**

Uživatel je povinen:

- 3.1 Řádně a včas hradit cenu za služby.
- 3.2 Zajistit, aby zařízení, která připojuje uživatel na koncové zařízení poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zákonem č. 22/1997 Sb. (CE – prohlášení o shodě). Uživatel odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele.
- 3.3 Nezneužívat připojení k síti poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům a neprovádět bez osobní účasti nebo předchozího písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a změny prostorového uspořádání zařízení poskytovatele mezi koncovými body služby proti stavu zřízení služby.
- 3.4 Oznamovat neprodleně poskytovateli závady i všechny jemu známé skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost zařízení, služby nebo sítě poskytovatele.
- 3.5 Vytvořit v místě koncového bodu uživatele všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, a to zejména:
  - 3.5.1 Dát bezplatně k dispozici prostory ve svých budovách, v nichž mají být za účelem plnění smlouvy instalována a provozována telekomunikační zařízení poskytovatele, a to na dobu trvání smlouvy, včetně všech vedlejších plnění, zejména dostatečného příkonu, osvětlení a klimatizace, příp. potřebného vyrovnávače napětí. Poskytovatel umístí zařízení potřebná pro poskytování služby pouze v prostorách vhodných pro uvedené účely.
  - 3.5.2 Umožnit poskytovateli, případně poskytovatelem určeným osobám, přístup k zařízení potřebnému pro poskytování služby umístěnému v prostorách uživatele za účelem opravy a údržby.
- 3.6 Předávat pověřeným pracovníkům poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost.

- 3.7 Zajistit součinnost s poskytovatelem při přípravě stavebních a instalačních činností pro instalaci, úpravu nebo demontáž technického zařízení poskytovatele souvisejícího s poskytovanou službou.
- 3.8 Zajistit, aby po celou dobu poskytování služby u zařízení potřebného pro poskytování služby umístěného u uživatele bylo toto zařízení napájeno výrobcem předepsaným zdrojem energie. Veškeré výdaje s tím spojené bude hradit uživatel.
- 3.9 Učinit opatření k tomu, aby v místě servisního zásahu byl zajištěn vstup do objektu pro servisní skupinu a případně i kvalifikovaná obsluha pověřená uživatelem k zajištění nutné součinnosti.
- 3.10 Učinit opatření zabraňující nepovolaným osobám v manipulaci se zařízením potřebným pro poskytování služby v koncovém bodě.
- 3.11 Neprodleně písemně informovat poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů uživatele uvedených ve smlouvě, a to zejména jména, příjmení, obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČO, DIČ, a to nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 3.12 Neumožnit využívání poskytnutých služeb třetím osobám, pokud není mezi uživatelem a poskytovatelem sjednáno jinak. Porušení této povinnosti Uživatelem opravňuje Poskytovatele k pozastavení Služby do doby sjednání nápravy Uživatelem. Porušil-li Uživatel tuto povinnost, je Poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč bez DPH, a to do 15 dnů ode dne, kdy Poskytovatel porušení povinnosti zjistil. Zaplacením smluvní pokuty Uživatelem není dotčeno právo Poskytovatele domáhat se náhrady škody, vznikla-li mu porušením této povinnosti. Za opětovné zapojení Služby v plném rozsahu poskytování si Poskytovatel vyhrazuje právo účtovat Uživateli jednorázový poplatek ve výši 500,-Kč bez DPH.
- 3.13 Zabezpečit telekomunikační zařízení poskytovatele umístěné u uživatele před jeho poškozením, odcizením nebo ztrátou.
- 3.14 Má právo přístupu do online informačního systému na adrese <http://muj.omcom.cz> pro přehled své platební historie, využívání doplňkových služeb, zažádání o změnu parametrů služeb či komunikaci s Poskytovatelem. Příhlašovací údaje obdrží e-mailem po podpisu Smlouvy, nebo při prvním přihlášení.
- 3.15 Má možnost využít servisních služeb a technické podpory Poskytovatele. Seznam služeb a aktuální ceny jsou k dispozici v Ceníku, kontaktní údaje ve Smlouvě.

## **4 Rozsah poskytované služby**

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle smlouvy prostřednictvím dodavatelů, přitom však nese stejnou zodpovědnost, jako kdyby plnil sám.
- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za vznik závad v případech, kdy k těmto závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany uživatele nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) uživatele ani poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis i opravu telekomunikačních zařízení.
- 4.3 Sjednané termíny a lhůty pro poskytnutí služby platí pouze za předpokladu včasného splnění všech souvisejících závazků uživatele.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování služby i bez předchozího upozornění z důvodu důležitého obecného zájmu, nebo jestliže je jeho schopnost poskytovat službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit nebo v případě, kdy by další poskytování služby mohlo způsobit škodu poskytovateli, uživateli nebo třetí osobě (např. §

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY společnosti OMcom s. r. o. platné od 1. 7. 2022

- 99 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – krizový stav nebo § 98 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. – závažné porušení bezpečnosti a integrity komunikační sítě poskytovatele z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelných pohrom).
- 4.5 Poskytovatel omezuje odchází spojení na port 25 (protokol SMTP) pouze na vyjmenované SMTP servery z důvodu omezení rozesílání nevyžádané elektronické pošty ze své sítě. Na žádost uživatele je možné povolit komunikaci s libovolným SMTP serverem.
- 4.6 případě, že uživatel nezaplatí včas řádně vyúčtované ceny za poskytnutou službu nebo neplní další smluvní podmínky, zašle poskytovatel uživateli písemné upozornění s uvedením termínu náhradního plnění. Pokud uživatel v uvedeném termínu nezjedná nápravu, poskytovatel má právo pozastavit poskytování služby (zamezit aktivní přístup ke službě). Při opakovaném nesplnění smluvních podmínek má poskytovatel právo ukončit poskytování služby bez náhrady. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na zákonný úrok z prodlení, s účinností zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů, na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané poskytovatelem na poslední známou adresu uživatele vedenou v evidenci poskytovatele, se nepodařilo uživateli doručit.
- 4.8 Předávacím rozhraním služby je metalické rozhraní 100Base-T, případně 1000Base-T, známe jako Fast Ethernet, respektive Gigabit Ethernet.

## 5 Zřizování a zrušení služby

- 5.1 V souvislosti s připojením k síti zřídí poskytovatel v místě koncového bodu uživatele koncový bod služby. V případě, že koncový bod služby již existuje, použije se tento koncový bod, pokud je to technicky možné.
- 5.2 O přesném umístění koncového bodu služby rozhodne poskytovatel, přičemž se bude v co nejvyšší možné míře snažit vyhovět přání uživatele. Pokud si uživatel bude přát změnit umístění koncového bodu služby, provede tuto práci na jeho náklady poskytovatel.
- 5.3 Za den předání služby do užívání je považován den, od kterého byla služba uživatelem nepochybně využívána, pokud není služba předána formou oboustranně podepsaného předávacího protokolu.
- 5.4 Pokud uživatel neumožní poskytovateli nezbytně nutný přístup pro zřízení služby ve smluveném čase, je poskytovatel oprávněn fakturovat uživateli čas strávený při čekání a přepravě.
- 5.5 V případě, že má uživatel předplacenou službu a tuto službu vypoví před koncem předplaceného období, poměrná částka za nevyčerpané období se nevrací, pokud se smluvní strany nedohodly jinak.
- 5.6 **Informační povinnost.** Poskytovatel před uzavřením Smlouvy poskytne spotřebiteli Shrnutí smlouvy, obsahující mimo informací dle ust. § 1811 a 1820 Občanského zákoníku také informace v rozsahu ust. § 63 zákona o elektronických komunikacích. Není-li možné Shrnutí smlouvy z objektivních technických důvodů poskytnout v daný okamžik, má se za to, že jedná-li spotřebitel po obdržení Shrnutí smlouvy v souladu s ujednáním Smlouvy, pak tímto jednáním potvrdil se Smlouvou svůj souhlas.

## 6 Zařízení poskytovatele

- 6.1 Zapůjčí-li Poskytovatel Uživateli zařízení potřebné pro poskytování Služby dle Smlouvy, celé zařízení zůstává ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel nemá žádná práva k

tomuto zařízení a nemá právo do zařízení žádným způsobem zasahovat.

- 6.2 Uživatel podpisem Smlouvy stvrzuje, že převzal zařízení v neporušeném stavu a v případě, že jakkoli toto zařízení poškodí, je povinen uhradit Poskytovateli částku ve výši 2000,- Kč bez DPH, nebo částku odpovídající tržní hodnotě zařízení, pokud je tato hodnota vyšší, než 2000 Kč bez DPH.
- 6.3 Uživatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že zařízení potřebné pro poskytování Služby bylo instalováno se souhlasem majitele objektu, kde je Služba poskytována, a to uděleným alespoň na dobu minimálního trvání smluvního vztahu.
- 6.4 V případě instalace zařízení Uživatelem, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost za kvalitu provedené instalace. V případě instalace zařízení Poskytovatelem, Poskytovatel garantuje instalaci zařízení v souladu s příslušnými právními předpisy a normami.
- 6.5 V případě, že dojde ze strany Poskytovatele k přerušení poskytování Služby z důvodů na straně Uživatele, je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli poplatek za poskytnutí zařízení ve výši ceny služby měsíčně. Je-li Služba poskytována, je tento poplatek zahrnut v ceně Služby.

## 7 Závady a servisní zásahy, záruční podmínky pro koncová zařízení

- 7.1 Pro určení místa závady je jako rozhraní stanoven konektor RJ-45 na konci kabelového svodu od zařízení Poskytovatele, nebo konektor LAN na napájení venkovní části zařízení označené PoE. Napájení je umístěno ve vnitřních prostorách určených Uživatelem.
- 7.2 Uživatel ohlásí poruchu nebo jinou závadu na poskytnuté Službě Poskytovateli telefonicky na čísle +420773583825, +420469811234, nebo na e-mail [servis@omcom.cz](mailto:servis@omcom.cz) a to bez zbytečného odkladu poté, co tuto poruchu či závadu zjistil. Pokud uživatel ohlásí závadu jiným způsobem, nemůže poskytovatel zaručit dodržení lhůty dle odstavce 7.6.
- 7.3 Jde-li o závadu, kterou nelze odstranit, je Uživatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 7.4 Poskytovatel odpovídá za provoz, kontrolu a údržbu svého telekomunikačního zařízení určeného k poskytování služby.
- 7.5 Poskytovatel poskytuje záruku v délce 24 měsíců ode dne prodeje na koncová zařízení nevyžadující odbornou instalaci. Záruka se nevztahuje na závady koncových zařízení způsobené vlivy mimo koncová zařízení (např. nevhodné užívání, vyšší moc, zásahy třetích osob, apod.)
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje odstranit závadu v poskytování služby v rámci sítě poskytovatele, kterou nezpůsobil ani nezavinil uživatel, a závadu koncového zařízení, na kterou se vztahuje záruka poskytovatele, nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení Uživatelem.
- 7.7 Pokud bude při odstraňování závady zjištěno, že tato závada není na straně poskytovatele, ale je způsobena nebo zaviněna, zcela či zčásti uživatelem, nebo je lokalizována na jeho telekomunikačním zařízení, má poskytovatel právo na úhradu vzniklých nákladů.
- 7.8 Přerušení napájení jakéhokoli zařízení poskytovatele, umístěného v objektu uživatele, není považováno za závadu ve smyslu těchto podmínek.
- 7.9 Pokud uživatel nezajistí pro účely servisního zásahu zpřístupnění všech potřebných prostor a místností objektu uživatele, kde se nachází koncové zařízení, čas, který servisní pracovník (skupina) poskytovatele ztratí čekáním na zpřístupnění těchto prostor, se nezapočítává do doby trvání závady. Pokud z výše uvedených důvodů vzniknou poskytovateli výdaje, poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od uživatele. Pokud z výše uvedených důvodů vzniknou poskytovateli výdaje,

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY společnosti OMcom s. r. o. platné od 1. 7. 2022

- poskytovatel má právo požadovat náhradu výdajů od uživatele
- 7.10 Pokud bylo Zákazníkovi umožněno Službu využít pouze částečně, nebo ji nebylo možné využít vůbec, nebo z důvodu prokázaného nedodržení úrovně kvality služeb pro závadu technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele, má Zákazník právo na poskytnutí přiměřené slevy z Ceny Služby, zpravidla na poskytnutí Služby náhradním způsobem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Sleva bude zúčtována obvykle v následujícím vyúčtování, v opačném případě je Zákazník oprávněn uplatnit reklamaci vyúčtování.
- 7.11 Poskytovatel neodpovídá za dodržení úrovně kvality Služeb či závady na sítích jiných operátorů, ani za přerušování dodávky Služeb v důsledku přerušování dodávky elektrické energie z centrální rozvodné sítě.
- 7.12 Poskytovatel není povinen v souladu s ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích hradit Zákazníkovi škodu či jinou újmu způsobenou v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby. Smluvní strany si ve smyslu ust. § 63 odst. 1. písm. k) výslovně sjednávají, že v případě nedodržení úrovně kvality Služby bude tento stav považován a řešen shodným způsobem, jako závada Služby, a to včetně poskytnutí odpovídající kompenzace (ust. čl. 2 těchto VP).

## 8 Postup při uplatňování a vyřizování reklamací

- 8.1 Uživatel má právo na reklamaci vadně poskytnuté služby i vadného koncového zařízení poskytnutého poskytovatelem.
- 8.2 Na uplatnění reklamace má právo uživatel, případně osoba k tomu uživatelem písemně zmocněná.
- 8.3 Spočívá-li vada služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má uživatel právo reklamovat vyúčtování ceny za službu do třiceti (30) dnů od vystavení tohoto vyúčtování, jinak právo zanikne. Uplatnění reklamace proti výši účtovaných cen za služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do data splatnosti.
- 8.4 Reklamace týkající se závad musí být podány poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od výskytu závady, jinak právo zanikne.
- 8.5 Reklamace se vyřídí ve lhůtě 30 dnů od doručení reklamace poskytovateli.
- 8.6 Uznání částky poskytovatel uživateli vrátí formou dobropisu v následujícím zúčtovacím období po kladném vyřízení reklamace, nebo jako bezplatné využití Služby v rozsahu, který odpovídá uznané částce.
- 8.7 Pokud je předmětem reklamace nedodržení smluvené rychlosti služby, musí být tato rychlost měřena na předávacím rozhraní služby dle Odst. 4.8 těchto VP, jinak nebude reklamace uznána.
- 8.8 Reklamace služby se řídí Reklamačním řádem, který je dostupný na stránkách Poskytovatele [www.omcom.cz](http://www.omcom.cz).

## 9 Doba trvání smlouvy a její ukončení

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu uvedenou ve smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 9.2 Výpovědní lhůta činí v souladu s ustanovením § 63 Zákona o elektronických komunikacích třicet (30) dní.
- 9.3 Smlouva uzavřená na dobu určitou se uplynutím sjednané doby automaticky mění na dobu neurčitou, pokud alespoň jedna smluvní strana písemně neoznámila druhé straně svou vůli smlouvu ukončit nebo změnit v řádném termínu, minimálně však třicet (30) dní před uplynutím sjednané doby.
- 9.4 Pokud uživatel ukončí smlouvu před ukončením sjednané doby na svou žádost, poskytovatel má právo požadovat částku odpovídající běžné ceně zřízení služby, pokud ji již

uživatel neplatil v době zřízení služby. Běžnou cenou zřízení služby se rozumí částka za zřízení služby podle ceníku platného v době zřízení služby.

- 9.5 Po ukončení smlouvy je uživatel povinen na svoje náklady bezodkladně vrátit do sídla, nebo provozovny poskytovatele veškeré zařízení, které je dle smlouvy majetkem poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze smlouvy vyrovnají smluvní strany nejpozději do 30 dnů ode dne jejího ukončení.
- 9.6 V případě ukončení smluvního vztahu uzavřeného se spotřebitelem (nebo fyzickou osobou podnikatelem) na dobu neurčitou s časově určeným smluvním závazkem v průběhu prvních tří (3) měsíců od uzavření Smlouvy, nebo její aktualizace se sjednáním Doby závazku, a to písemnou výpovědí Zákazníka či písemnou dohodou smluvních stran, je Zákazník povinen a zavazuje se ve smyslu ustanovení § 63 odst. 1 písm. p) odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích uhradit Poskytovateli finanční vypořádání. Výše úhrady je stanovena jako jedna dvacatina (1/20) součtu měsíčních paušálů, nebo minimálních sjednaných měsíčních plnění, zbývajících do konce sjednané Doby závazku. V případě ukončení smluvního vztahu v průběhu trvání Doby závazku je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi veškerá cenová zvýhodnění, která Zákazník čerpal po dobu plnění Smlouvy, související se zřízením Služby a zvýhodněným pronájmem Přijímacího zařízení či jiné technologie. Tímto ujednáním není dotčen nárok na jiná finanční vypořádání mezi stranami Smlouvy.
- 9.7 Pokud účastník využívá služby v balíčku s cenovým zvýhodněním a vypoví pouze službu připojení k internetu, zbývající služby v balíčku mu budou následně účtovány v plné výši.

## 10 Forma komunikace se subjekty údajů

- 10.1 Čl. 12 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (dále jen „Nařízení“) nově stanoví požadavky na formu komunikace se subjekty údajů. Tyto požadavky jsou praktickým provedením zásad transparentnosti a korektnosti zpracování, které vyžadují, aby byl subjekt údajů maximálně srozuměn s tím, jakým způsobem správce s osobními údaji nakládá. V současné úpravě sice ve směrnici 95/46/ES ani v zákoně o ochraně osobních údajů nejsou výslovně upraveny požadavky na formu komunikace se subjekty údajů, nicméně Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ) i v současnosti ke způsobu plnění informační povinnosti uvádí, že je nutné ji plnit tak, aby subjekt údajů skutečně porozuměl tomu, co je mu sdělováno, a že pokud budou informace podané nepřehledné či nesrozumitelné, nemusí být vždy informační povinnost považována za splněnou, i když jsou sděleny všechny požadované informace. Požadavky na formu stanovené v tomto článku se použijí na všechna sdělení a informace poskytované správcem subjektům údajů při plnění informační povinnosti dle čl. 13 a 14 Nařízení, při výkonu práv dle čl. 15–22 Nařízení a také při oznamování bezpečnostních incidentů dle čl. 34 Nařízení. Obdobný požadavek je zakotven také v čl. 7 odst. 2 Nařízení pro písemná prohlášení, kterými subjekty údajů poskytují souhlas se zpracováním osobních údajů. Všechny tyto informace a sdělení musejí být subjektům údajů poskytovány stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jednoduchých jazykových prostředků. Informace a sdělení poskytují správci písemně nebo jinými prostředky, a pokud je to vhodné, tak také elektronicky, tedy nejčastěji zveřejněním na webových stránkách či zasláním elektronickou poštou.

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY společnosti OMcom s. r. o. platné od 1. 7. 2022

## 11 Změna poskytovatele

- 11.1 Poskytovatel je povinen zajistit, aby každý Účastník, který o to požádá, mohl změnit poskytovatele služby přístupu k internetu tak, aby byla zajištěna kontinuita poskytovaných služeb, pokud je to technicky možné.
- 11.2 Chce-li v rámci změny poskytovatele služby přístupu k internetu změnit účastník svého současného poskytovatele za Poskytovatele, může požádat Poskytovatele o zajištění změny poskytovatele služby přístupu k internetu. Postup změny poskytovatele služby přístupu k internetu potom povede Poskytovatel.
- 11.3 Žádost podle odst. 11.2 těchto Podmínek musí obsahovat alespoň identifikační údaje účastníka, identifikační údaje opuštěného poskytovatele, identifikaci služeb, které mají být předmětem změny poskytovatele, den, ke kterému má změna poskytovatele proběhnout, a ověřovací kód pro změnu poskytovatele vydaný opuštěným poskytovatelem. Účastník je oprávněn využít formulář dostupný na webových stránkách Poskytovatele.
- 11.4 Poskytovatel je oprávněn ověřit totožnost účastníka před tím, než jeho jménem požádá opuštěného poskytovatele o změnu poskytovatele; neposkytne-li účastník na výzvu Poskytovatele součinnost při ověření totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu poskytovatele nepožádal.
- 11.5 Poskytovatel vyrozumí opuštěného poskytovatele o žádosti účastníka do 1 dne od obdržení žádosti účastníka. Lhůta pro realizaci všech úkonů nezbytných pro změnu poskytovatele činí 4 pracovní dny, nedohodnou-li se Poskytovatel a účastník na jiné lhůtě, a začíná běžet ode dne obdržení objednávky změny poskytovatele opuštěným poskytovatelem od převládajícího poskytovatele.
- 11.6 Proces změny poskytovatele je ukončen aktivací služby přístupu k internetu Poskytovatelem. V případě, že nedojde k aktivaci služby přístupu k internetu k účastníkem požadovanému dni, Poskytovatel neprodleně informuje opuštěného poskytovatele internetu.
- 11.7 Využije-li účastník práva na změnu poskytovatele dle tohoto článku Podmínek, dojde k zániku závazku ze smlouvy s opuštěným poskytovatelem dnem, kdy došlo k ukončení postupu změny poskytovatele. Na žádost účastníka může být okamžik zániku závazku ze smlouvy stanoven odlišně.
- 11.8 Účastník je oprávněn využít institutu změny poskytovatele i v případě, je-li jeho současným poskytovatelem Poskytovatel. V takovém případě se žádost podle odst. 11.2 těchto Podmínek podává převládajícímu poskytovateli. Ustanovení tohoto článku se použijí obdobně.
- 11.9 Jestliže balíček služeb nebo balíček služeb a koncového zařízení nabízený Účastníku spotřebiteli, mikropodniku, neposkytujícímu interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech, mikropodniku, poskytujícímu vedle interpersonální komunikační služby nezávislé na číslech i jiné služby elektronických komunikacích, malému podniku nebo neziskové organizaci, obsahuje službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech, použijí se ustanovení tohoto článku Podmínek na všechny služby balíčku, je-li to technicky možné.

elektronických komunikacích č. 127/2005 Sb. a zákonem č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník), v jejich platném znění a podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679.

- 12.2 Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.3 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 12.4 Dnem podepsání předávacího protokolu uživatelem nebo oprávněným zástupcem uživatele dochází ke spuštění všech uživatelem objednaných služeb. Je to tedy zároveň první den účtování veškerých poplatků spojených s uživatelem objednanými službami.
- 12.5 Uživatel podpisem smlouvy potvrzuje, že převzal dle dokladu zařízení a přebírá s tím zároveň službu do svého užívání. Dnem počátku užívání služby se rozumí den uzavření smlouvy.
- 12.6 Případné spory mezi smluvními stranami, vyplývající ze smlouvy nevyřešené smírnou cestou, jejichž rozhodování není v kompetenci příslušného správního orgánu v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., bude předloženo k rozhodnutí příslušnému soudu podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje uživatelů (fyzických osob) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a podle nařízení Evropského parlamentu a rady EU č. 2016/679 za účelem řádného plnění smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona a nařízení mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem.
- 12.8 V případě rozporu ustanovení jednotlivých částí smlouvy a níže uvedených dokumentů mají postupně přednost ustanovení tam uvedená podle tohoto pořadí:
- 12.8.1 Číslované dodatky ke smlouvě v pořadí od nejnovějšího k nejstaršímu,
- 12.8.2 Specifikace služby,
- 12.8.3 Smlouva,
- 12.8.4 zvolený cenový program u veřejně dostupné telefonní služby,
- 12.8.5 Ceník služeb,
- 12.8.6 Popis služby (Popis služby SLA),
- 12.8.7 Provozní podmínky,
- 12.8.8 Reklamační řád,
- 12.8.9 Všeobecné podmínky.
- 12.9 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, že v případě potřeby nahradí neplatné ustanovení platným bez zbytečného prodloužení.

## 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Smluvní vztahy mezi účastníkem a poskytovatelem se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem o