

**VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY  
PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB  
ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ  
– SLUŽBY VIRTUÁLNÍHO MOBILNÍHO OPERÁTORA**

---

Společnost TVNET s.r.o., se sídlem: Rezlerova 304, 109 00 Praha 10, IČ: 25052349, DIČ: CZ25052349, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 45486 (dále jen „TVNET s.r.o.“) vydává v souladu s ustanovením § 63 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora.

**I.  
PŘEDMĚT ÚPRAVY**

Tyto všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací blíže upravují problematiku a samotný postup při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací – služeb virtuálního mobilního operátora. Služby virtuálního mobilního operátora jsou poskytovány pod obchodní značkou Žlutá simka®.

**II.  
DEFINICE POUŽITÝCH POJMŮ**

1. **POSKYTOVATELEM** se rozumí společnost TVNET s.r.o., která v souladu s platnými právními předpisy poskytuje nebo zajišťuje poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací podle smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřené mezi účastníkem a poskytovatelem v rozsahu oprávnění vydaných poskytovateli Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“) číslo 423
2. **ÚČASTNÍKEM** se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, jejímž předmětem je poskytování služby virtuálního mobilního operátora.
3. **UŽIVATELEM** se rozumí každý (fyzická osoba i právnická osoba), kdo veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo služby využívá.
4. **SÍŤÍ** se rozumí veřejná mobilní síť elektronických komunikací.
5. **SLUŽBOU** se rozumí:
  - **hlasová mobilní služba umožňující prostřednictvím SIM karty, které je přiděleno telefonní číslo vysílat telefonické hovory vzniklé v síti a přijímat telefonické hovory, realizovat bezplatná volání na čísla tísňového volání, včetně lokalizace volajícího,**
  - **posílání SMS a MMS,**
  - **datové a internetové mobilní služby,**
  - **služby mezinárodního roamingu (seznam roamingových partnerů je vystaven v zákaznickém centru poskytovatele a v elektronické podobě na webových stránkách poskytovatele),**
  - **mobilní volání a posílání zpráv na čísla se zvláštními tarify.**

**Službou se zároveň rozumí další služby spojené s poskytováním této služby (tzv. doplňkové služby), dodávané poskytovatelem na základě smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora. Mobilní služby mohou být poskytovány samostatně nebo v balíčcích s dalšími službami poskytovatele.**

**Podrobný soupis služeb je uveden v ceníku služeb, který je vystaven v zákaznickém centru poskytovatele a v elektronické podobě na webových stránkách poskytovatele.**

### **Služby jsou poskytovány prostřednictvím virtuální mobilní sítě Q-CZ.**

6. SMLOUVOU se rozumí smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací – služby virtuálního mobilního operátora, uzavřená mezi poskytovatelem na jedné straně a účastníkem na straně druhé, včetně všech dodatků a příloh. Poskytovatel a účastník, kteří spolu uzavřeli smlouvu, se označují zároveň termínem smluvní strana nebo smluvní strany. Součástí smlouvy jsou Všeobecné smluvní podmínky a aktuálně platný ceník služeb.
7. ZÁKAZNICKÉ CENTRUM je pracovištěm poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá reklamace. Adresa zákaznického centra je Rezlerova 304, 109 00 Praha 10. Kontakty včetně telefonního čísla jsou zveřejněny na stránkách poskytovatele [www.zlutasimka.cz](http://www.zlutasimka.cz) v sekci kontakty. Při využívání služeb zákaznického centra poskytovatele je účastník povinen identifikovat se číslem své smlouvy. Komunikace se zákaznickým centrem může být poskytovatelem zaznamenávána.
8. CENÍKEM SLUŽEB se rozumí dokument, který určuje výši ceny za služby, přičemž tyto služby dodává poskytovatel na základě smlouvy.
9. REKLAMACÍ se rozumí právní úkon účastníka, při kterém účastník uplatňuje své nároky vůči poskytovateli z vadně vyúčtované ceny nebo z vadně poskytnutých služeb.
10. TÍSŇOVÝM VOLÁNÍM se rozumí bezplatné volání na jednotné evropské číslo tísňového volání (112) a národní čísla tísňového volání stanovená v číslovacím plánu. Čísla tísňového volání slouží k oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek a při volání na tato čísla jsou pracovišti tísňového volání poskytovány lokalizační údaje volajícího. Evropská harmonizovaná čísla jsou čísla určená číslovacími plány v rozsahu 116... Evropská harmonizovaná čísla slouží ke kontaktu s poskytovatelem služeb se sociální hodnotou, např. v případech pohřešovaných dětí, pomoci obětem násilí, linky důvěry. Tísňové volání a volání na evropská harmonizovaná čísla je uskutečňováno bezplatně.
11. VŠEOBECNÝMI PODMÍNKAMI se rozumějí tyto všeobecné smluvní podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
12. ZÁKONEM O ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍCH se rozumí zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.
13. OBČANSKÝM ZÁKONÍKEM se rozumí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

### **III.**

#### **SMLOUVA A PODMÍNKY UZAVŘENÍ SMLOUVY**

1. Postup při uzavírání smlouvy a smluvní vztahy mezi poskytovatelem a účastníkem se řídí právním řádem České republiky, a to zejména obchodním zákoníkem, občanským zákoníkem a zákonem o elektronických komunikacích.
2. **Návrh na uzavření smlouvy, případně objednávku služeb uplatňuje navrhovatel písemně na příslušném formuláři vydaném k tomuto účelu poskytovatelem. Formulář je přístupný na zákaznickém centru poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele. Návrh na uzavření smlouvy je pro navrhovatele závazný. V případě, že navrhovatel odstoupí od návrhu na uzavření smlouvy, je povinen uhradit poskytovateli všechny náklady, které poskytovatel do té doby vynaložil na zprovoznění služeb dle objednávky navrhovatele.**
3. V návrhu na uzavření smlouvy navrhovatel uvede tyto osobní, resp. identifikační údaje a jiné údaje ke své osobě:
  - a) navrhovatel podnikající právnická osoba uvede zejména: obchodní firmu nebo název, sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jméno, popřípadě jména, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby,
  - b) navrhovatel podnikající fyzická osoba uvede zejména: jméno, popřípadě jména, a příjmení, popřípadě obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo, bylo-li přiděleno, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu,

- c) navrhovatel nepodnikající osoba uvede zejména: jméno, popřípadě jména, a příjmení, bydliště, datum narození nebo rodné číslo fyzické osoby, bylo-li přiděleno, nebo název a sídlo, popřípadě sídlo organizační složky na území České republiky, popřípadě identifikační číslo právnické osoby, jakož i druh a číslo identifikačního dokladu.

Je-li navrhovatel plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), uvede v návrhu na uzavření smlouvy zároveň i daňové identifikační číslo (dále jen „DIČ“).

Poskytovatel má zároveň právo vyžádat si od účastníka doložení údajů uvedených v návrhu na uzavření smlouvy, a to zejména v případech důvodného podezření, že tyto údaje nejsou pravdivé. Rozsah a podmínky zpracování osobních údajů jsou uvedeny v článku XIV. těchto všeobecných podmínek.

**4. Návrh na uzavření smlouvy uplatňuje navrhovatel zpravidla elektronicky prostřednictvím webu poskytovatele. Navrhovatel je oprávněn uplatnit návrh na uzavření smlouvy také osobně na zákaznickém centru poskytovatele nebo telefonicky na telefonní m čísle poskytovatele.**

5. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smlouvy, jejími změnami nebo jejím ukončením se navrhovatel může nechat zastoupit jinou fyzickou osobou nebo právnickou osobou. Plná moc se uděluje písemně, přičemž podpis navrhovatele musí být úředně ověřen. Jedná-li za fyzickou osobu zástupce, uvede kromě údajů o fyzické osobě zároveň své identifikační údaje.
6. Účastník, resp. jeho zástupce, výslovně souhlasí s tím, že pro účely identifikace je poskytovatel oprávněn zákonnými způsoby ověřit správnost údajů a pravost dokladů, pořídit si kopie dokladů a tyto kopie archivovat.

7. Poskytovatel je oprávněn návrh navrhovatele na uzavření smlouvy odmítnout a smlouvu neuzavřít, pokud navrhovatel nesplní podmínky stanovené pro uzavření smlouvy, zejména když navrhovatel:

- a) úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje nebo uvedl neúplné osobní údaje nebo identifikační údaje,
- b) neplnil nebo neplní své závazky vůči poskytovateli nebo jiným subjektům nebo lze důvodně předpokládat, že takové závazky nebude plnit,
- c) nesložil u poskytovatele požadované zálohy či jistoty v souladu s aktuálními ceníky;
- d) vstoupil do likvidace, byla u něj zavedena nucená správa, bylo u něj zahájeno a probíhá insolvenční řízení, byl u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek jeho majetku, na základě porušení povinností ve smyslu ustanovení § 122 odst. 2 zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) v období soudem prohlášeného moratoria nebo byl u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku nebo
- e) odmítl zřízení služby podle technických podmínek definovaných poskytovatelem.

Poskytovatel sdělí nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů počítaných ode dne doručení návrhu na uzavření smlouvy, důvody odmítnutí uzavření smlouvy. Složil-li navrhovatel, jehož návrh byl odmítnut, jistinu nebo zálohu, bude navrhovateli ze strany poskytovatele vrácena tato jistina nebo záloha nejpozději do 60 (šedesáti) kalendářních dnů počítaných ode dne odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy.

8. Pokud navrhovatel splní všechny podmínky pro uzavření smlouvy specifikované v těchto všeobecných podmínkách, poskytovatel akceptuje návrh na uzavření smlouvy a zajistí jeho odeslání zpět navrhovateli, a to nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne převzetí návrhu.

**9. Nabídka mobilních služeb je tvořena:**

- základními balíčky služeb,
- volitelnými balíčky služeb,
- službami podle spotřeby účastníka bez objednávání,
- službami aktivovanými individuálně.

Služby sítě Q-CZ nejsou určeny pro připojování pobočkových ústředěn a obdobných zařízení prostřednictvím GSM bran ani pro využívání datových služeb sítě Q-CZ k internetové telefonii.

10. Před objednáním si budoucí účastník (navrhovatel) vybere základní balíček a případně libovolnou kombinaci volitelných balíčků mobilních služeb podle své očekávané spotřeby mobilních služeb. Pokud je nebo se hodlá stát uživatelem i jiných služeb provozovaných poskytovatelem, uvede tuto skutečnost v návrhu na uzavření smlouvy, případně v objednávce, aby mohl využít aktuálně nabízených zvýhodnění.
11. **Při objednávce mobilních služeb si každý účastník zvolí heslo, které je nezbytné při styku s poskytovatelem, například při získávání informací k účtu, změnách nastavení služeb, spotřebě služeb apod. Poskytovatel bude každého, kdo se tímto heslem prokáže, považovat za oprávněnou osobu. Požadovaný úkon však poskytovatel nemusí provést, pokud má podezření na zneužití hesla. V takovém případě bude kontaktovat účastníka podle předaných identifikačních údajů.**
12. Neprodleně po uzavření smlouvy obdrží účastník SIM kartu (případně SIM karty) s přiřazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to poštovní zásilkou nebo na zákaznickém centru poskytovatele.
13. Po celou dobu trvání smlouvy je SIM karta vlastnictvím poskytovatele. Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě účastníkem.
14. **Při aktivaci SIM karty se používá následující nastavení:**
  - je nastaven maximální limit celkového čerpání a maximální limit čerpání spotřebovaného na datové služby v roamingu v zemích EU,
  - je blokován přístup na audiotextové služby,
  - je blokován provoz mezinárodního roamingu,
  - je blokováno objednávání prémiových sms.

Při uzavírání smlouvy či kdykoliv v pozdější době může účastník požádat o změnu tohoto nastavení. Poskytovatel může změnu nastavení provést a případně ji podmínit složením zálohy nebo jistoty dle článku XI. bod. 12 těchto všeobecných podmínek.
15. **Poskytovatel v souvislosti s aktivací služby účtuje zálohu ve výši objednaných balíčků služeb dle ceníku služeb. Záloha je zúčtovatelná a mění se při každé změně balíčků služeb.**
16. Poskytovatel může u některých služeb stanovit podmínky směřující k zabránění zneužívání poskytovaných služeb (tzv. FUP – „Fair User Policy“). U balíčku neomezeného volání je stanoven limit 3000 minut za 1 zúčtovací období s tím, že při jeho překročení jsou další minuty zpoplatněny. U datových balíčků je po vyčerpání limitu rychlost datového toku snížena na 20 kbps. Obnova měsíčních datových balíčků probíhá vždy k 1. dni kalendářního měsíce.
17. Poskytovatel je oprávněn kartu deaktivovat na požadavek účastníka (např. při ztrátě či zcizení) nebo v případě nedodržení smlouvy či těchto všeobecných podmínek.

#### IV. VZNIK, ZMĚNA A PŘEVOD SMLOUVY

1. **Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.** Doba trvání smlouvy počíná běžet okamžikem podepsání smlouvy oprávněným zástupcem poskytovatele a navrhovatelem, popř. oprávněným zástupcem navrhovatele, pokud se smluvní strany nedohodly jinak, přičemž platí datum pozdějšího podpisu. Podepisuje-li navrhovatel smlouvu již podepsanou ze strany poskytovatele, je povinen odeslat jedno podepsané vyhotovení smlouvy zpět poskytovateli, a to bez zbytečného odkladu.
2. Po úhradě zálohy a přijetí SIM karty účastníkem je karta poskytovatelem aktivována.
3. Účastník i poskytovatel berou na vědomí, že smlouva může řádně vzniknout i:
  - a) okamžikem prvního přihlášení SIM karty do sítě; účastník se od tohoto okamžiku zavazuje dodržovat všeobecné podmínky poskytovatele a návod na užívání SIM karty nebo

- b) potvrzením telefonické či elektronické objednávky poskytovatelem se zadaným uživatelským heslem.
4. Účastník je oprávněn podat po uzavření smlouvy žádost o její změnu, a to zejména:
- žádost o změnu identifikačních údajů podle článku III. bod 3. těchto všeobecných podmínek,
  - žádost o zřízení, změnu nastavení včetně změny fakturační adresy či zrušení služby.
5. Žádost o změnu podle bodu 4. písmeno a) tohoto článku je účastník povinen podat písemně nebo elektronicky vždy bez zbytečného odkladu (nejpozději však do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy tato změna nastala) poté, kdy dojde ke změně jeho identifikačních údajů, které účastník sdělil poskytovateli (např. dojde-li ke změně obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště či místa podnikání, IČ a DIČ účastníka, změna skutečnosti, zda je účastník plátcem DPH). V případě porušení této povinnosti je poskytovatel oprávněn účtovat účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti, a to i opakovaně.
6. Pokud účastník výslovně neuvede, že změna podle bodu 4. písmeno b) tohoto článku se má týkat konkrétní služby, platí, že žádá o změnu ve vztahu ke všem službám, u nichž je to technicky a provozně možné. Je-li v žádosti uvedena konkrétní služba či více služeb, má se za to, že účastník žádá o změnu nastavení či zrušení pouze ve vztahu k těmto službám. V pochybnostech má poskytovatel právo požadovat upřesnění žádosti účastníka, a to zejména tehdy, když není zřejmé, které služby se žádost týká. Lhůty pro vyřízení žádosti v takovém případě začínají běžet až ode dne doručení upřesnění ze strany účastníka.
7. Poskytovatel je oprávněn podmínit provedení změny smlouvy podle bodu 4. písmeno b) složením nebo navýšením jistoty či zálohy, úhradou všech pohledávek poskytovatele nebo oběma uvedenými požadavky současně. Poskytovatel je oprávněn omezit možnost změn smlouvy, pokud došlo k omezení či přerušování poskytování služeb dle článku IX. těchto všeobecných podmínek, jakož i v průběhu výpovědní lhůty smlouvy.
8. Žádost o změnu smlouvy uplatňuje uživatel osobně na zákaznickém centru poskytovatele, elektronicky emailem, písemně nebo telefonicky na zákaznické lince poskytovatele.
9. Žádost o změnu musí obsahovat identifikační údaje účastníka, které jsou nezbytnou součástí návrhu smlouvy, číslo smlouvy, resp. její přílohy – popis změny, kterou účastník požaduje, a datum. Žádost o změnu musí být dostatečně určitá.
10. Poskytovatel informuje účastníka o přijetí nebo odmítnutí žádosti o změnu smlouvy. Poskytovatel sdělí účastníkovi při odmítnutí žádosti o změnu smlouvy důvody odmítnutí, případně se pokusí spolu s účastníkem najít alternativní řešení. V případě přijetí žádosti o změnu smlouvy poskytovatel provede takovou změnu k prvému dni účtovacího následujícímu po podání žádosti, pokud žádost byla přijata alespoň 5 kalendářních dnů před koncem aktuálního účtovacího období.
11. **Účastník je po dobu trvání smlouvy oprávněn objednat další služby dle nabídky poskytovatele či prodloužit dobu trvání smlouvy, a to jak písemnou formou prostřednictvím zákaznického centra poskytovatele, tak i elektronicky či telefonicky. Pro takto rozšířené služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah smlouvy, tj. smlouva, aktuálně platný ceník služeb, obecná specifikace služby, případná zvláštní pravidla marketingové akce poskytovatele, aktuálně platné znění všeobecných podmínek. Okamžikem aktivace těchto služeb je účastník povinen za tyto služby hradit cenu dle ceníku služeb.**
12. **Změny provedené uživatelem jeho vlastní akci prostřednictvím elektronické samoobsluhy jsou všechny zdarma.**

## V. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva nebo služba může být ukončena:
- písemnou dohodou smluvních stran**, přičemž účastník je povinen ke dni podpisu dohody o ukončení služeb vypořádat veškeré finanční i případné další závazky vůči poskytovateli, nedohodnou-li se strany jinak,

- b) **výpovědi účastníka**, a to do 1 (jednoho) měsíce od doručení informace o změně všeobecných podmínek nebo ceníku služeb, jestliže poskytovatel změnil práva a povinnosti stanovené ve všeobecných podmínkách v neprospěch účastníka nebo jsou ceny služby zvýšeny v neprospěch účastníka; smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni nabytí účinnosti uvedené změny. V případech, kdy účastník nevyužije svého práva vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu, nabývají změny platnosti a účinnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou další akceptaci ze strany účastníka. Toto právo nenáleží účastníkovi v případě, že k uvedeným změnám dojde na základě obecně závazného právního předpisu, rozhodnutí správního orgánu nebo soudu. Toto právo také nenáleží účastníkovi v případě, že účinnost těch ustanovení všeobecných podmínek, které se v důsledku změny staly nevýhodnými pro účastníka, je upravena smlouvou tak, aby se změna všeobecných podmínek neprojevila v neprospěch daného účastníka,
- c) výpovědi ze strany účastníka nebo poskytovatele z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu; výpovědní lhůta činí 30 (třicet) dní a začíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
2. Smlouva nebo služba může být ukončena kteroukoli smluvní stranou jako celek nebo může být každá služba ukončena samostatně. Je-li ukončena smlouva jako celek, končí tím automaticky ke stejnému datu i všechny služby poskytované na základě ukončené smlouvy. Ukončením smlouvy nezanikají další smlouvy uzavřené mezi poskytovatelem a účastníkem. Poskytovatel je oprávněn ukončit smlouvu jako celek i v případě, že účastník porušuje své povinnosti jen ohledně dílčí služby.
3. **Výpověď smlouvy musí být písemná.** V případě pochybností nebo sporu je za den doručení výpovědi považován třetí pracovní den po dni odeslání výpovědi. Po dobu výpovědní lhůty trvá povinnost poskytovatele poskytovat služby v plné kvalitě a povinnost účastníka platit ceny dle smlouvy. K výpovědi doručené jiné osobě než poskytovateli, zejména obchodnímu zástupci nebude přihlíženo. Výpovědi smlouvy ze strany účastníka není dotčena povinnost účastníka uhradit poskytovateli veškeré dlužné částky ani oboustranná odpovědnost za případnou škodu.
4. Je-li účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a smlouva mezi ní a poskytovatelem byla uzavřena při použití prostředků na dálku nebo byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele, má tento účastník právo dle ustanovení § 1829 občanského zákoníku, resp. dle ustanovení § 63 odst. 9 zákona o elektronických komunikacích odstoupit od smlouvy do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí plnění; toto právo musí účastník uplatnit v místě zákaznického centra poskytovatele.
5. Poskytovatel může od smlouvy nebo od jednotlivé služby odstoupit s okamžitou účinností, tj. dnem doručení písemného odstoupení účastníkovi v případě podstatného porušení smlouvy účastníkem, za které se považuje:
- existence důvodného podezření, že účastník používá služby v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, resp. zneužívá služby nebo umožní třetí osobě zneužívání služeb nebo spotřeboval služby v hodnotě vyšší, než je jeho finanční limit nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání,
  - existence opakovaného a/nebo závažného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka (např. účastník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil za službu uvedenou ve vyúčtování ceny; opožděným placením se rozumí placení nejméně 2 (dvou) po sobě následujících vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti; soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 (tří) nezaplacených vyúčtování ceny), od smlouvy nebo jednotlivé služby je možné odstoupit pouze po prokazatelném upozornění účastníka,
  - to, že při zřízení služby, provádění změny služby nebo odstraňování poruch účastník neposkytuje poskytovateli v souladu se smlouvou potřebnou součinnost,
  - to, že účastník uvede poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal,
  - to, že poskytovatel 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,

- f) to, že nelze službu z technických důvodů nadále provozovat; v takovém případě nemá účastník nárok na zajištění (obnovení) služby od jiného poskytovatele,
  - g) to, že účastník neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení poskytovatelem vyzván,
  - h) to, že účastník neposkytne poskytovateli požadovanou zálohu nebo jistotu dle článku XI. bodu 12. těchto všeobecných podmínek nebo tuto zálohu či jistotu neprodleně nedoplní do výše požadované poskytovatelem, a to na základě písemné výzvy ze strany poskytovatele,
  - i) to, že účastník odepře poskytovateli přístup k technickým zařízením účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady,
  - j) to, že účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje; od smlouvy nebo jednotlivé služby je možné odstoupit pouze po prokazatelném upozornění účastníka.
6. Poskytovatel má právo v případě odstoupení od smlouvy:
- a) dle písmena a), b), d) a j) bodu 5. tohoto článku zaslat účastníkovi odůvodněnou výzvu k okamžité úhradě ceny za poskytnuté služby, resp. úhradě stanovené zálohy či jistoty, přičemž tak může poskytovatel učinit kdykoli před skončením zúčtovacího období; záloha bude zúčtována ve vyúčtování za probíhající zúčtovací období, jistota bude účastníkovi vrácena dohodnutým způsobem, jakmile budou splněny všechny podmínky pro její vrácení,
  - b) účtovat v případě odstoupení od smlouvy podle písm. a) až d) a g) až j) bodu 6. tohoto článku, za období od předčasného ukončení smlouvy nebo služby do uplynutí minimální doby trvání smlouvy částku dle bodu 2. písm. b) tohoto článku; zaplacením této částky není dotčen nárok poskytovatele požadovat po účastníkovi náhradu škody způsobenou podstatným porušením smlouvy účastníkem.
7. **V případě zajištění přenesení telefonního čísla účastníka od poskytovatele (přenositelnost čísla) budou příslušné jednotlivé služby, které nemohou být bez takového telefonního čísla poskytovány v síti poskytovatele, ukončeny dnem, kdy je poskytovateli doručeno od přijímajícího poskytovatele veřejně dostupné telefonní služby oznámení o aktivaci přenesení příslušného telefonního čísla u takového poskytovatele. Ukončení jednotlivé služby dle předchozí věty se považuje pro účely smlouvy za ukončení takové služby formou výpovědi ze strany účastníka dle bodu 1. písmeno d) tohoto článku. Poskytovatel je tedy oprávněn účtovat účastníkovi cenu dle bodu 1. písmeno d) tohoto článku a případně další sjednané finanční vyrovnání stanovené pro případ ukončení jednotlivé služby výpovědí ze strany účastníka a s tím spojené nedodržení minimální doby užívání služby. Žadatel o službu zmocňuje poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v objednávce uvedených služeb poskytovaných jinými operátory na služby poskytovatele (např. přenesení účastnického čísla). Poskytovatel je oprávněn účtovat za přenos telefonního čísla poplatek dle ceníku služeb. V případě, že žadatel o přenesení telefonního čísla odstoupí od žádosti o přenesení telefonního čísla po zahájení procesu přenesení telefonního čísla, je povinen uhradit poskytovateli všechny náklady, které poskytovatel do té doby na přenesení telefonního čísla vynaložil.**
8. **Smlouva bude definitivně ukončena okamžikem ukončení poskytování poslední jednotlivé služby a příslušná karta SIM bude deaktivována.**
9. Při ukončení smlouvy nebo jednotlivé služby odstoupením od smlouvy účastníkem před zřízením služby nebo provedením změny služby 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 poskytovatelem podle bodu 5. tohoto článku.
10. Účastník je povinen při ukončení smlouvy vrátit bez zbytečného prodlení poskytovateli vše, co je vlastnictvím poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky vyplývající ze smlouvy smluvní strany vyrovnají nejpozději do 30 (třiceti) kalendářních dnů po ukončení smlouvy.
11. Skutečnost, že došlo k ukončení smlouvy, nezbavuje účastníka povinnosti zaplatit poskytovateli ceny za poskytnuté služby včetně úroků z prodlení a smluvních pokut, ani odpovědnosti za případné škody.

12. Úmrtím účastníka bude smlouva ukončena. Úmrtí je potřebné věrohodně doložit na zákaznickém centru poskytovatele předložením úmrtního listu. Dohodne-li se oprávněný dědic s poskytovatelem na užívání služeb, případě využívá-li aktivně služby i po smrti účastníka, přechází tím na něj účastnický vztah k dané službě.
13. **Zrušením jednotlivé služby není ukončena smlouva jako celek, ostatní služby účastníka zůstávají nedotčeny.**
14. Převod práv a závazků účastníka ze smlouvy na třetí osobu je možný jen s písemným souhlasem poskytovatele.

## VI. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje zejména:
- a) zřídit a poskytovat účastníkovi požadovanou službu v souladu se smlouvou,
  - b) zajistit průběžně elektronický přístup uživatele k jeho účtu; přístup k těmto údajům je chráněn uživatelským heslem; průběžné vyúčtování může být neúplné v případě, že poskytovatel neobdrží včas všechna provozní data od svých velkoobchodních partnerů (např. u technologického zpoždění, mezinárodního roamingu či služeb třetích stran),
  - c) informovat účastníka o podstatných změnách smluvních podmínek, zejména o změnách podmínek stanovených ve všeobecných podmínkách a ceníku služeb, které pro účastníka představují jejich zhoršení; o těchto skutečnostech se poskytovatel zavazuje účastníka informovat předem ve lhůtě, která nebude kratší než 1 (jeden) měsíc před nabytím účinností těchto změn; oznámení o změnách uskuteční poskytovatel tím způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování, např. elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu poskytovatele), popř. i jinou formou (např. vyrozuměním prostřednictvím informace na vyúčtování služby nebo jiným adresným písemným vyrozuměním),
  - d) nastane-li změna smluvních podmínek, které nezhoršují smluvní podmínky účastníka, informovat účastníka o těchto změnách elektronickou formou (e-mailem nebo zveřejněním na webu poskytovatele) nejméně 1 (jeden) měsíc před účinností těchto změn; veškeré změněné dokumenty, kdy změny nevedou ke zhoršení smluvních podmínek účastníka, nabývají platnosti dnem v nich uvedených, a to bez ohledu na jakoukoliv nutnou akceptaci ze strany účastníka,
  - e) realizovat poskytovatelem akceptovanou změnu smlouvy, která byla požadována účastníkem ve sjednané lhůtě,
  - f) umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním všeobecných podmínek a ceníkem služeb,
  - g) poskytovat službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem, přičemž nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok účastníka na kompenzaci či ukončení smlouvy,
  - h) zveřejňovat informace o inovacích služby prostřednictvím webu poskytovatele, které mají za následek změnu obecné specifikace služby,
  - i) odstraňovat ve spolupráci s provozovatelem sítě poruchy nebo závady vzniklé na svých sítích elektronických komunikací nebo na svém zařízení co nejdříve v souladu s článkem VIII. těchto všeobecných podmínek, přičemž poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo svoji síť nebo mimo své zařízení,
  - j) umožnit účastníkovi bezplatné hlášení poruch poskytovaných služeb (článek VIII. těchto všeobecných podmínek) a podávání reklamací (článek X. těchto všeobecných podmínek); poskytovatel má právo v takových případech ověřit, zda závada není na koncovém mobilním telekomunikačním zařízení účastníka,
  - k) umožnit účastníkovi užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem,
  - l) v rámci vybraných tarifních programů poskytnout účastníkovi volné jednotky podle zvoleného tarifu (např. minuty tel. hovoru, SMS či data); účastník je oprávněn využít volných jednotek



pouze pro čerpání služeb určených v dokumentech poskytovatele; nevyužití volných jednotek nemá vliv na povinnost účastníka zaplatit paušál (měsíční pevnou platbu) dle zvoleného tarifu; volné jednotky se nepřevádí do dalších zúčtovacích období; poskytovatel není povinen při ukončení smlouvy nahradit účastníkovi cenu nevyčerpaných volných jednotek.

- m) v případě uzavírání smlouvy za použití prostředku komunikace na dálku, se poskytovatel zavazuje bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změny poskytnout účastníkovi informace podle § 63 odst. 1 zákona o elektronických komunikacích písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

**2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto všeobecných podmínek oprávněn zejména:**

- a) po účastníkovi požadovat doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy v návaznosti na článek III. těchto všeobecných podmínek,
- b) požadovat při kontaktu s účastníkem jeho identifikaci podle podmínek poskytovatele stanovených v těchto všeobecných podmínkách, a to vše s ohledem na maximální možnou ochranu účastníka; s každým, kdo splní podmínky identifikace, bude poskytovatel jednat jako s účastníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za účastníka,
- c) jednostranně měnit všeobecné podmínky, specifikace služby a ceník služeb,
- d) omezit poskytování služby nebo služeb po nezbytně nutnou dobu ze závažných technických, provozních nebo zákonných důvodů,
- e) regulovat provoz v síti za účelem ochrany sítě a účastníka a průběžně kontrolovat způsob využití služby účastníkem,
- f) po účastníkovi požadovat složení záloh, jistot nebo poskytnutí jiné záruky, např. ručení atp., na veškeré poskytované či účastníkem požadované služby,
- g) stanovit pro poskytování služeb limity, a to zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, zúčtovací období apod.),
- h) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost účastníka a jeho schopnost plnit své závazky; účastník s tímto postupem podpisem návrhu na uzavření smlouvy vyjadřuje svůj souhlas,
- i) nepřijmout změnu smlouvy požadovanou účastníkem, pokud provedení takové změny není technicky možné nebo se účastník takovou změnou snaží obejít některé ustanovení smlouvy,
- j) nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní údaje nebo identifikační údaje nebo je účastník dlužníkem nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za služby nebo opakovaně porušuje tyto všeobecné podmínky,
- k) zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch účastníka nebo sítě,
- l) kontaktovat účastníka s obchodním sdělením prostřednictvím e-mailu nebo jiného účastníkem uvedeného kontaktu,
- m) přerušit hovor po uplynutí 65 minut,
- n) ze závažných důvodů, například při změně číslovacího plánu ČR změnit telefonní číslo i bez souhlasu účastníka, přičemž o takové změně bude účastník informován poskytovatelem co nejdříve a bude-li to technicky možné, poskytovatel sdělí účastníkovi změnu nejpozději do 7 kalendářních dnů před jejím provedením.

## VII.

### PRÁVA A POVINNOSTI ÚČASTNÍKA

**1. Účastník je povinen zejména:**

- a) užívat službu nebo služby pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, příslušnou smlouvou, těmito všeobecnými podmínkami, ceníkem služeb, písemnými návody a pokyny poskytovatele, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě elektronických komunikací či jakékoliv její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným osobám,

- b) řádně a včas hradit ceny za poskytnuté služby podle smlouvy nebo platného ceníku služby ve výši aktuálně platné ceny služby,
- c) uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro toto zařízení či služby,
- d) předložit poskytovateli na jeho požádání doklady, potvrzující jeho důvěryhodnost a solventnost,
- e) nezneužívat připojení k síti poskytovatele, zejména jejím využíváním k jiným než v smlouvě dohodnutým účelům,
- f) neumožnit využívání a neposkytovat poskytnuté služby třetím osobám, pokud není smluvně stanoveno jinak, nebo bez písemného souhlasu poskytovatele; v případě škody, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke službě, a to i bez vědomí účastníka, nese účastník plnou odpovědnost,
- g) zajistit, aby koncová zařízení, která připojuje účastník do sítě poskytovatele, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy; účastník přitom odpovídá za stav svých zařízení, která připojuje na zařízení poskytovatele včetně nastavení parametrů, pokud nebude stanoveno jinak,
- h) po celou dobu účinnosti smlouvy písemně informovat poskytovatele, prostřednictvím svého obchodního zástupce nebo zákaznického centra poskytovatele o změně svých osobních údajů a identifikačních údajů, které jsou nezbytnými součástmi smlouvy dle § 63 odst. 1) písm. b) zákona o elektronických komunikacích nebo podle článku III. bod 3. těchto všeobecných podmínek (zejména obchodní firmy či jména, právní formy, adresy sídla, bydliště nebo místa podnikání, fakturační adresy, adresy elektronické pošty, telefonního a bankovního spojení, identifikačního čísla, daňového identifikačního čísla); změny je účastník povinen oznámit poskytovateli neprodleně, nejpozději do 7 (sedmi) pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala, přičemž poskytovatel může požadovat předložení identifikačních dokladů prokazujících správnost uvedených údajů,
- i) dostavit se na písemnou výzvu poskytovatele osobně k projednání věci ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním služeb a řídit se v dané souvislosti pokyny poskytovatele,
- j) neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména poruchy sítě a závady v poskytování služby,
- k) zajistit všechny předpoklady, jež jsou potřebné pro řádné poskytování služby, zejména:
  - učinit ke dni ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele veškeré kroky, které vyloučí další využívání služby,
  - předávat pověřeným zaměstnancům poskytovatele informace a podklady nezbytné pro jejich činnost,
- l) je-li účastníkem fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a odstoupila od smlouvy podle článku V. bod 4. těchto všeobecných podmínek, je povinna dle ustanovení § 1831 občanského zákoníku nahradit poskytovateli všechny skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží,
- m) dodržovat povinnosti uvedené ve smluvních dokumentech,
- n) neumožnit užití služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, pokud není mezi poskytovatelem a účastníkem písemně sjednáno jinak,
- o) nevyužívat telefonní čísla přidělená poskytovateli pro své vlastní služby,
- p) nevydávat služby poskytovatele za své vlastní služby,
- q) neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby,
- r) zabezpečit SIM kartu poskytovatele před poškozením, ztrátou, odcizením nebo zničením,
- s) vrátit veškerá zařízení poskytnutá účastníkovi poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé služby, nebo na písemnou žádost poskytovatele,

- t) v případě využívání datových služeb nepřekročit případný dohodnutý limit provozu; v případě překročení dohodnutého limitu v síti poskytovatele na území České republiky má poskytovatel právo limitovat rychlost přenášeného datového provozu; při překročení dohodnutého limitu mimo síť poskytovatele (při využívání služeb roaming) má poskytovatel právo účtovat cenu dle ceníku služeb,
  - u) zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Internet a síti poskytovatele, zejména nespecifické šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking),
  - v) užívat služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl poskytovatel účastníkovi, účastník přitom není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních poskytovatele a ani jej kopírovat,
  - w) chránit SIM kartu trvalým zapojením ochrany prostřednictvím PIN kódu; účastník je povinen zabezpečit PIN a PUK před zneužitím třetí osobou; účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou; je-li PIN zadán 3x za sebou chybně, je SIM karta zablokována a odblokovat ji lze PUK kódem; je-li PUK kód zadán 10x za sebou chybně, dojde k trvalému zablokování SIM karty; v případě podezření, že se s PUK kódem seznámila neoprávněná osoba, je účastník povinen požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle ceníku služeb.
  - x) po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo služby neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele; poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin po přijetí oznámení učiní opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo služby; za přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty nebo služby je poskytovatel oprávněn účtovat poplatek dle ceníku služeb; totéž platí v případě podezření účastníka na zneužití hesel a bezpečnostních kódů; účastník odpovídá až do přijetí opatření k zabránění zneužití SIM karty, služby, hesel či bezpečnostních kódů za úhradu všech služeb, které byly uskutečněny a je povinen uhradit zároveň cenu zneužitých služeb,
  - y) v případě poškození SIM karty požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, přičemž tato bude vyměněna za poplatek dle ceníku služeb,
  - z) seznámit třetí osobu, které umožní užívání služby s veškerými všeobecnými podmínkami tvořícími smlouvu, přičemž účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- 2. Účastník je oprávněn:**
- a) užívat službu nebo služby v souladu se smlouvou, dalšími smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy,
  - b) požadovat na základě uzavřené smlouvy zřízení, změny, nastavení a zrušení konkrétních služeb,
  - c) požadovat změnu smlouvy,
  - d) obracet se svými připomínkami a žádostmi na zákaznické centrum poskytovatele,
  - e) ohlašovat poruchy služeb písemně nebo telefonicky na zákaznické centrum poskytovatele; poskytovatel je oprávněn požadovat písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy. Poplatky za přenos písemné zprávy poskytovateli nebo za volání na zákaznické centrum poskytovatele se řídí ceníky příslušných poskytovatelů poštovních a nebo telekomunikačních služeb.
  - f) uplatňovat reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu,
  - g) právo požádat poskytovatele o sdělení informací o službách poskytovaných účastníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky účastníka a další informace potřebné k úhradě vyúčtování apod.; poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že účastník nebo oprávněný zástupce účastníka splní podmínky identifikace stanovené ze strany poskytovatele pro poskytování takových informací.
- 3. Účastník zároveň bere na vědomí, že:**
- a) je výhradně zodpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá,

- b) dostupnost dat třetích osob zveřejněných nebo posílaných po síti není poskytovatelem zaručována,
- c) při nepřímém připojení ke službě poskytovatele (přes síť jiného operátora) je účastník povinen si sám zajistit a hradit přístup ke službě poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak.

## **VIII. HLÁŠENÍ PORUCH A ZÁVAD**

1. Účastník je povinen, zjistí-li poruchu sítě nebo vadu služby, ohlásit tuto skutečnost neprodleně na příslušné pracoviště zákaznického centra nebo telefonicky na telefonní číslo \*55 (resp. na kontaktní telefonní číslo svého poskytovatele, pokud hovor z mobilního telefonu na \*55 není možný).
2. Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy nebo závady vzniklé na své straně co nejdříve.
3. Pokud se ohlášená porucha nebo závada nenachází na straně poskytovatele, předá poskytovatel informaci o této poruše či závadě operátorovi.
4. Pokud odpovídá za poruchu nebo vadu služby účastník nebo se oznámení účastníka dle bodu 1. tohoto článku ukáže jako nepravdivé, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi náklady, které mu v souvislosti s odstraněním takové poruchy nebo vady vznikly.
5. Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro existenci technické nebo provozní poruchy na straně poskytovatele, sníží poskytovatel přiměřeně účtovanou cenu vzhledem k míře snížení kvality, a to za období ode dne prokazatelného vzniku závady až do okamžiku odstranění této závady nebo poskytovatel po dohodě s účastníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné. Předpokladem je, že účastník bez zbytečného odkladu ohlásí poskytovateli poruchu nebo se poskytovatel dozví o závadě jinak a účastník poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

## **IX. OMEZENÍ NEBO PŘERUŠENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

1. Poskytovatel zajišťuje dostupnost služby v rozsahu uvedeném ve smluvních dokumentech.
2. Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle smlouvy prostřednictvím dalších dodavatelů. Přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.
3. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně nutnou i bez předchozího upozornění z následujících důvodů:
  - a) provádění opravy nebo údržby sítě,
  - b) z důvodu krizových situací (jedná se zejména o ustanovení § 99 zákona o elektronických komunikacích),
  - c) z ostatních závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického mobilního komunikačního zařízení,
  - d) důležitého obecného zájmu,
  - e) písemného oznámení účastníka o zneužití služby dle článku XII. bod 12. těchto všeobecných podmínek a zároveň existuje-li důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba prostřednictvím koncového mobilního zařízení účastníka zneužíval nebo zneužívá služby nebo užívá služby způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli jejích částí nebo kvalitu služeb, popř. účastník nebo třetí osoba závazným způsobem porušuje práva dalších osob; za zneužívání služeb se považuje i užívání služeb v rozporu s těmito všeobecnými podmínkami; poskytovatel je oprávněn monitorovat provoz sítě a použít další vhodné technické prostředky, aby zjistil či prověřil jakékoliv zneužití služeb,
  - f) z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost (případy tzv. vyšší moci); jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci; obě strany se zároveň zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící

řádnému plnění smlouvy a k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností,

- g) v případě, že poskytovatel bude k takovému omezení nebo přerušení služeb povinen podle platného právního předpisu nebo rozhodnutí státního orgánu České republiky,
  - h) v případě, že účastník překročil finanční limit dle článku VI. bodu 2. písmeno g).
- 4.** Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit aktivní užívání všech služeb, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání, pokud je účastník i přes upozornění (upozornění může být zasláno i elektronicky nebo prostřednictvím SMS), v naléhavých případech i bez předchozího upozornění:
- a) v prodlení s úhradou plateb za poskytnuté služby a zároveň nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 (jeden) týden,
  - b) neplní, resp. porušuje další smluvní podmínky a nezjednal nápravu ani v náhradním termínu plnění, který mu byl poskytovatelem stanoven, a který nesmí být kratší než 1 (jeden) týden,
  - c) užívá síť a služby pro jiné účely než jsou definované,
  - d) používá zařízení nespĺňující technické požadavky pro provoz v České republice,
  - e) odmítl složit zálohu či jistotu, případně poskytnout jinou záruku stanovenou poskytovatelem,
  - f) nepřevzal, resp. nepodařilo se účastníkovi doručit dopisy, vyúčtování, upomínky a jiné písemnosti zasláné ze strany poskytovatele na poslední známou adresu účastníka vedenou v databázi poskytovatele nebo převzetí výše uvedených písemností odmítl,
  - g) v případě hrubého porušení smluvních podmínek účastníkem; za hrubé porušení smluvních podmínek se považuje zejména rozesílání nevyžádané pošty (spamu) libovolným způsobem, šíření virů, spyware, dialerů a jiného software škodícího ostatním uživatelům, jakož i nezákonné šíření děl požívajících autorskoprávní ochrany; o tomto omezení poskytování služby nemusí poskytovatel účastníka nijak předem informovat,
  - h) existuje důvodné podezření, že účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá služeb,
  - i) účastník užívá služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoli její části nebo kvalitu služeb poskytovaných jiným zákazníkům,
  - j) účastník vstoupí do likvidace nebo je na účastníka podán insolvenční návrh.
- 5.** Poskytovatel přeruší poskytování služby v případě úmrtí účastníka, a to na žádost osoby, která doloží úmrtní list.
- 6.** Jestliže nepředvídatelné okolnosti na straně poskytovatele, které poskytovatel nemohl odvrátit ani s vynaložením péče, kterou lze na něm spravedlivě požadovat, znemožní poskytovateli plnit jeho závazky, prodlužuje se lhůta pro poskytnutí plnění o dobu, po níž daná nemožnost trvá, a zároveň o přiměřenou dobu na zahájení plnění.
- 7.** Poskytovatel neodpovídá za vznik závad v případech, kdy k těmto závadám došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany účastníka nebo jiných osob. Jinou osobou se rozumí osoba, která nepatří mezi zaměstnance (pracovníky) účastníka ani poskytovatele, ani není ve smluvním vztahu s poskytovatelem jako fyzická osoba nebo právnická osoba zajišťující servis či opravu zařízení poskytovatele.
- 8.** Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup účastníka na audiotexová čísla.
- 9.** Poskytovatel je na základě souhlasu ČTÚ oprávněn nepřipojit, odpojit nebo vyřadit z provozu zařízení, které splňuje technické požadavky, avšak způsobuje poškození sítě škodlivou interferencí, nebo narušuje funkčnost sítě. Poskytovatel je oprávněn za mimořádných okolností po splnění podmínek stanovených právními předpisy, zařízení odpojit, a to i bez souhlasu ČTÚ, je-li to nezbytné pro ochranu sítě.
- 10.** V případě, že na některé ze SIM karet účastníka dojde k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. se objeví hovory do exotických destinací nebo na audiotexová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo), je poskytovatel

oprávněn (nikoliv však povinen) účastníkovi přerušit poskytování služeb, za účelem ochrany účastníka. Poskytovatel informuje účastníka o tom, že tohoto svého práva využil, a to prostřednictvím SMS zprávy, případně jiným vhodným způsobem. Omezení poskytování nabízených služeb se může vztahovat i na jiné SIM karty či poskytované služby účastníka než ty, u nichž se objevil neobvykle vysoký provoz či neobvyklý typ provozu. V případě, že účastník složí poskytovateli jistotu, bude poskytování služeb obnoveno. Právo poskytovatele na úhradu dlužných cen za poskytnuté služby a nárok na úhradu měsíčních paušálů není omezením nebo přerušením poskytování služeb účastníkovi dotčeno.

11. Bezodkladně poté, co poskytovatel zjistí, že pominuly důvody omezení nebo přerušení služby dle předchozích bodů tohoto článku, obnoví poskytovatel provoz služby. Pro případy uvedené v bodu 4. tohoto článku má poskytovatel právo účtovat účastníkovi poplatek spojený se znovu zprovozněním služby stanovený v platném ceníku služby.
12. Za porušení smlouvy ze strany poskytovatele se nepovažuje omezení nebo přerušení poskytování služby dle bodu 3., 4., 8., 9. věta druhá a 10. tohoto článku.
13. Nárok poskytovatele na úhradu cen za služby není dotčen omezením nebo přerušením poskytování služeb.

## X. REKLAMACE

1. Účastník má právo na uplatnění reklamace na vyúčtování ceny za poskytovanou službu, kvalitě poskytnuté služby a dohodnutému rozsahu. Toto právo je nutno uplatnit ve lhůtě stanovené zákonem, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. poruchy v poskytování služby), jinak právo zanikne. Písemná reklamace musí být zaslána na adresu zákaznického centra poskytovatele. V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen musí být reklamace podána neprodleně na adresu zákaznického centra poskytovatele.
2. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost účastníka uhradit i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služby, či jiné související činnosti, a to nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
3. Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - identifikaci účastníka,
  - číslo smlouvy příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace,
  - předmět reklamace,
  - přesný popis reklamace.
4. Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí poskytovatel tuto reklamaci nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení této reklamace.
5. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných služeb vyrozumět účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou reklamaci.
6. Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení a jeho síť. Tyto závady nejsou předmětem reklamací.
7. V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení reklamace, může účastník podat námitku u ČTÚ místně příslušného pro danou oblast.
8. Poskytovatel nepřijme reklamaci zejména v případě, pokud byla podána po lhůtě stanovené v bodě 1. tohoto článku.
9. Účastník má nárok na základě kladně vyřízené reklamace na vrácení přeplatku. Pokud se jedná o vrácení přeplatku na základě reklamace směřující proti vyúčtování cen, poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit účastníkovi do 1 (jednoho) měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. 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 reklamace, nebo jiným způsobem, dohodnutým s účastníkem.

10. V případě, že reklamace poskytnutých služeb nebude z důvodu ležícího na straně účastníka shledána oprávněnou, je poskytovatel oprávněn po účastníkovi požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100 % těchto nákladů (např. náklady za marný výjezd technika).

## XI. CENY SLUŽEB A JEJICH VYÚČTOVÁNÍ

1. **Ceny a cenové podmínky za poskytnuté služby jsou stanoveny v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a jsou uvedeny ve smlouvě nebo v ceníku služeb. Platný ceník služeb je účastníkovi k dispozici k nahlédnutí na zákaznickém centru poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele.**
2. Účastník je povinen uhradit cenu za poskytnuté služby za podmínek a ve výši stanovené v ceníku služeb platném v době poskytnutí služby. Zákonný zástupce, který uzavřel smlouvu za nezletilého účastníka, se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby společně a nerozdílně s účastníkem.
3. Ceny ve smlouvě, resp. specifikaci služby či ceníku služeb jsou uvedeny bez DPH i s DPH, která se připočítává podle platných daňových zákonů.
4. Poskytovatel vystaví účastníkovi v průběhu zúčtovacího období, které činí 1 (jeden) měsíc (pokud se smluvní strany nedohodly jinak) základní vyúčtování ceny formou daňového dokladu (faktury) k úhradě ceny za služby poskytnuté v uvedeném zúčtovacím období následovným způsobem:
  - a) jednorázové ceny jsou účtovány poskytovatelem po dodání příslušného plnění účastníkovi v prvním následném vyúčtování,
  - b) ceny za služby za úplné zúčtovací období jsou účtovány k poslednímu dni zúčtovacího období včetně; zúčtovací období u pravidelných cen je zpravidla období 1 (jednoho) měsíce; jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami:
    - pevné platby jsou stanoveny zpravidla na měsíčním základě a budou účtovány počínaje dnem aktivace služby účastníka nebo dnem provedení změny služby, vyúčtování přitom obsahuje cenu za všechny poskytnuté služby (základní balíčky + volitelné balíčky) včetně DPH a zahrnuje i akční ceny a slevy vztahující se k účtovacímu období;
    - variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. doba trvání hovorů nebo počet odeslaných SMS zpráv nezahrnutých do pevných plateb (balíčků), MMS zpráv, objem přenesených dat) včetně služeb třetích stran podle metodiky měření stanovené poskytovatelem; poskytovatel je oprávněn vyúčtovat i ceny za služby poskytnuté v předchozích zúčtovacích obdobích, pokud nebyly zahrnuty do předchozích vyúčtování,
    - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.
5. Poskytovatel je oprávněn vystavit účastníkovi vyúčtování ceny za období kratší, než je dohodnuté zúčtovací období, za služby poskytnuté ve zkráceném zúčtovacím období, a to v případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť nebo užívá službu v rozporu s obecně závaznými právními předpisy, nebo v případě, že cena za provoz ve zkráceném období překročí výrazně stanovený limit čerpání dle bodu III.14 těchto Všeobecných podmínek, popřípadě smluvní hovorné více než trojnásobně.
6. Ustanovení dle bodu 5. tohoto článku se nevztahují na vyúčtování služeb, které mají charakter předplacené služby.
7. V případě, dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním služby (např. mezinárodní konektivita, atd.), má poskytovatel právo počínaje následujícím účtovacím obdobím odpovídajícím způsobem zvýšit cenu služby s tím, že účastník má právo od smlouvy s poskytovatelem odstoupit podle bodu V.1, písm. c) těchto Všeobecných podmínek
8. Smluvní strany ujednávají, že je možno sjednat minimální částku za měsíční provoz služby (dále jen „smluvní hovorné“), a to ve výši stanovené ve smlouvě nebo v ceníku služby. Pokud bude cena za provoz nižší, než je sjednané smluvní hovorné, je poskytovatel oprávněn účastníkovi

účtovat toto smluvní hovorné bez ohledu na skutečný objem provozu účastníka v příslušném zúčtovacím období. Pokud bude cena za provoz vyšší než je sjednané smluvní hovorné, smluvní hovorné se neuplatňuje a účtuje se cena za provoz.

9. Poskytovatel může požadovat zaplacení zálohy nebo jistiny na poskytování služby. Tuto zálohu nebo jistinu je poskytovatel oprávněn požadovat před uzavřením smlouvy jako i po dobu jejího trvání. Poskytovatel může zároveň požadovat udržování této zálohy nebo jistiny ve stanovené minimální výši dle ceníku služeb, maximálně však ve výši úhrnu 3 (tří) měsíčních plateb podle příslušné smlouvy. Poskytovatel je kdykoli oprávněn použít tuto zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči poskytovateli vyplývajících z uzavřené smlouvy v případě, že tyto závazky nebudou ve stanovených lhůtách vyrovnány. Zaplacená záloha nebo jistina nebo jejich část bude po odečtení veškerých závazků účastníka vůči poskytovateli vrácena účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů od ukončení smlouvy.
10. Poskytovatel může použít zálohu nebo jistinu k uhrazení závazků účastníka vůči poskytovateli, které vyplývají z uzavřené smlouvy, zpravidla v tomto pořadí:
  - a) na úhradu závazků účastníka ze smlouvy nebo
  - b) na úhradu smluvních pokut a pohledávek poskytovatele vzniklých z jiného právního důvodu než z poskytnutí služeb, a to i pohledávek nesplatných včetně jejich příslušenství nebo
  - c) k uspokojení pohledávek poskytovatele vzniklých z důvodů souvisejících s poskytováním služeb včetně jejich příslušenství.
11. Ve všech případech podle bodu 12. tohoto článku může poskytovatel započíst plnění na níže uvedené účely, libovolně podle svého uvážení, zpravidla však podle pořadí uvedeného v tomto bodě, a to konkrétně na:
  - a) příslušenství závazků účastníka vyplývajících ze smlouvy,
  - b) jistinu závazků účastníka vyplývajících ze smlouvy,
  - c) příslušenství ostatních pohledávek,
  - d) jistinu ostatních pohledávek.

## XII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. **Účastník je povinen hradit sjednanou cenu za služby v plné výši až do jejich zrušení, nestanoví-li příslušný ceník služeb jinak.**
2. Účastník odpovídá za to, že úhrada cen za poskytnuté služby bude provedena ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování, a to i v případě, že je vyúčtování doručováno jiné osobě.
3. **Závazek účastníka zaplatit vyúčtované ceny je splněn okamžikem připsání příslušné částky na stanovený účet poskytovatele, přičemž částka musí být označena příslušným variabilním symbolem. Variabilním symbolem je identifikační číslo (případně datum narození nebo rodné číslo) účastníka lomeno číslo příslušné smlouvy.**
4. Neoznačená nebo chybně označená finanční plnění jsou považována za neidentifikovanou platbu. Tyto neidentifikované platby nebudou považována za řádné a včasné splnění závazku účastníka. Jakmile poskytovatel takovou neidentifikovanou platbu zjistí, podnikne kroky směřující k jejímu vrácení, nenaloží-li podle okolností s finančním plněním dle článku XI. bodu 14. těchto všeobecných podmínek (započtení). Účastník se zavazuje uhradit poskytovateli administrativní poplatek za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. Výše tohoto poplatku je stanovena v ceníku služeb.
5. Poskytovatel má právo na jednom daňovém dokladu (faktuře) vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které poskytovatel provádí fakturaci.
6. V odůvodněných případech, například dojde-li ke změně cenových nebo daňových právních předpisů, může být vyúčtování rozděleno do více daňových dokladů.
7. Vyúčtování ceny služeb bude prováděno elektronicky, nezvolil-li účastník, že trvá na zasílání faktur poštovní zásilkou. Zasílání faktur poštovní zásilkou je zpoplatněno dle ceníku služeb.



Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace zaslání vyúčtování elektronickou formou na e-mailovou adresu uvedenou ve smlouvě. Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost účastníka uhradit částky za poskytnuté služby. Nebude-li vyúčtování účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je účastník povinen o tom neprodleně informovat poskytovatele.

8. Je-li objednáno tištěné vyúčtování, doručí poskytovatel toto vyúčtování jako běžnou zásilku na adresu pro doručování účastníka v České republice naposledy oznámenou poskytovateli. Poskytovatel může doručit vyúčtování také osobně nebo jiným dohodnutým způsobem.
9. Platbu je možno provést za podmínek stanovených poskytovatelem některým z následujících způsobů:
  - a) inkasem z bankovního účtu,
  - b) příkazem k úhradě z bankovního účtu na číslo účtu poskytovatele,
  - c) platbou v hotovosti na poště poštovní poukázkou typu A,
  - d) platbou v hotovosti v zákaznickém centru poskytovatele.
10. Zrušení nebo změna způsobu platby bude provedena od nejbližšího vyúčtování služeb, u něhož to s ohledem na termín přijetí žádosti o zrušení nebo změnu způsobu platby bude technicky možné.
11. V případě, dohodne-li se účastník s poskytovatelem, že úhrady příslušných vyúčtovaných cen služby budou prováděny poskytovatelem prostřednictvím přímých plateb z bankovního účtu účastníka (tzv. inkasem z bankovního účtu), je účastník povinen předložit poskytovateli potvrzený souhlas s inkasem z bankovního účtu účastníka ze strany příslušného peněžního ústavu, jinak je taková dohoda neplatná a účastník je povinen hradit příslušné vyúčtované ceny jiným způsobem. Zároveň účastník vyjadřuje svůj souhlas s tím, že poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. V případě, že inkaso z bankovního účtu účastníka nebude uskutečněno z důvodů na straně účastníka (např. nedostatečné peněžní prostředky na bankovním účtu účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, nesprávné údaje týkající se inkasa z účtu účastníka poskytnuté poskytovateli, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu ze strany účastníka atd.) nebo z důvodu na straně peněžního ústavu, je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny jiným způsobem, a to do termínu splatnosti příslušného vyúčtování. Neuhradí-li účastník vyúčtované ceny do data splatnosti příslušného vyúčtování, je účastník v prodlení s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby. Pokud inkasní platba z důvodu na straně účastníka nebo peněžního ústavu neproběhne opakovaně, je poskytovatel oprávněn inkasní způsob úhrady zrušit. Zároveň zrušení nebo změnu inkasního způsobu úhrady je účastník povinen prokazatelně oznámit poskytovateli současně s oznámením náhradního způsobu úhrady.
12. Účastník je povinen uhradit vyúčtované ceny i v případě, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem. V případě neoprávněného užívání služby jinými uživateli je účastník povinen uhradit vyúčtované ceny 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.
13. Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování ceny za poskytnuté služby, poskytovatel jej prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 (jeden) týden ode dne doručení upozornění či upomínky. Účastník se zavazuje zaplatit cenu každé takové upomínky a veškeré náklady spojené s případným vymáháním pohledávky poskytovatele v souvislosti s prodlením účastníka (paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v ceníku služeb). Tyto náklady je účastník povinen uhradit ve lhůtě stanovené poskytovatelem ve vyúčtování těchto nákladů. Po marném uplynutí náhradní lhůty na plnění může poskytovatel účastníkovi omezit poskytování všech služeb poskytovaných na základě smlouvy zamezením aktivního přístupu ke každé službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Poskytovatel neodpovídá za škody ani jiné újmy účastníkovi tím vzniklé.
14. Nezaplatil-li účastník ve lhůtě splatnosti vyúčtování ceny za poskytnuté služby, může ho poskytovatel na prodlení upozornit i elektronicky nebo jiným dohodnutým způsobem.

15. V případě prodlení účastníka s placením vyúčtované ceny za poskytnuté služby nebo je-li účastník v prodlení s placením ostatních peněžních závazků dle smlouvy, je poskytovatel oprávněn mu účtovat ode dne následujícího po vzniku prodlení až do dne úhrady úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy a smluvní pokutu ve výši 0,3 % z dlužné částky denně. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
16. Právo poskytovatele domáhat se náhrady škody vyplývající z titulu prodlení účastníka s platbou dlužných částek není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.
17. Pohledávky poskytovatele může účastník započíst proti svým pohledávkám pouze na základě předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
18. V případě, že z důvodů vzniklých na straně účastníka bylo účastníkovi omezeno nebo přerušeno poskytování služeb (např. účastník neuhradil vyúčtování ve lhůtě splatnosti), je poskytovatel oprávněn požadovat, a to i předem, úhradu ceny za obnovu poskytování služeb stanovenou dle ceníku služeb v původním rozsahu.
19. Účastník bere na vědomí, že pohledávky poskytovatele mohou být vymáhány v soudním, správním či jiném obdobném řízení, přičemž poskytovatel v takovém případě bude zastoupen advokátem a účastníkovi vznikne v případě neúspěchu ve sporu povinnost k náhradě nákladů řízení.
20. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za účastníkem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté služby. Účastník se zavazuje jednat s touto osobou jako s poskytovatelem. Účastník souhlasí v souladu se z. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů s předáním jeho osobních údajů třetí osobě za účelem vymáhání pohledávek, což stvrzuje podpisem smlouvy. Správa a zpracování osobních údajů bude probíhat v rozsahu nezbytném pro naplnění tohoto účelu a po dobu nezbytně nutnou.

### **XIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, NÁHRADA ŠKODY**

1. Poskytovatel odpovídá za skutečnou škodu na hmotném majetku účastníka způsobenou v důsledku porušení právních povinností neuvedených v těchto všeobecných podmínkách pouze, pokud k takovému porušení došlo úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí ze strany zaměstnanců poskytovatele.
2. Poskytovatel neodpovídá za:
  - a) škodu, která vznikne jako důsledek překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie,
  - b) škodu, která vznikne v důsledku přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí služby,
  - c) škodu, která vznikne v důsledku změny smlouvy jinou než písemnou formou,
  - d) škodu, která vznikne zaviněním účastníka,
  - e) škodu, která vznikne v důsledku okolností vylučujících odpovědnost podle zákona,
  - f) ušlý zisk,
  - g) jakékoliv škody způsobené účastníkovi nebo uživateli v důsledku výpadku sítě Internet, opožděného dodání či poškození dat během přenosu,
  - h) účastníkovi za škodu způsobenou ztrátou, odcizením či jiným zneužitím bezpečnostních kódů a hesel, ztrátou odcizením nebo zneužitím SIM karty nebo služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků,
  - i) účastníkovi za škodu způsobenou v souvislosti s plněním třetích stran, a to bez ohledu na skutečnost, že třetí strana plnění poskytla prostřednictvím služeb či sítě poskytovatele; v případě, že účastníkovi vznikne škoda způsobená v souvislosti s plněním třetích osob, bude náhradu takto způsobené škody nárokovat přímo po třetí osobě.
3. Poskytovatel zároveň neodpovídá za obsah přenášených zpráv, dat a informací při poskytování služeb; poskytovatel zároveň neodpovídá za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím služeb poskytovatele; poskytovatel

neručí za aktuálnost, pravdivost, zákonnost a soulad s morálními principy jakýchkoliv dat pocházejících ze sítě Internet, popřípadě z jiných sítí,

4. Odpovědnost poskytovatele je v případě neposkytnutí služby podle smlouvy omezena na povinnost urychleně odstranit závadu, přiměřeně snížit cenu, resp. vrátit neoprávněně účtované a zaplacené ceny. Poskytovatel tedy není povinen uhrazovat účastníkům resp. uživatelům služby náhradu škody v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.
5. Škodu dle bodu 1. tohoto článku nahradí poskytovatel ve výši skutečné škody, nejvýše však v částce 5.000,- Kč (pět tisíc korun českých), a to ve formě poskytnutých služeb sjednaných ve smlouvě. 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 (eventuálně sníženou o výši pohledávek). Pouze v případě, že bude náhrada škody poskytnuta po skončení platnosti smlouvy, bude tato náhrada vyplacena v penězích.
6. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli v důsledku:
  - a) porušení ustanovení všeobecných podmínek nebo porušení platného právního předpisu účastníkem a také uživatelem (případně třetí osobou), neprokáže-li účastník opak,
  - b) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz sítě,
  - c) neoprávněného zásahu do mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení,
  - d) použití mobilního telekomunikačního zařízení nebo jiného zařízení, které není určeno pro provoz v České republice nebo, které nesplňuje technické požadavky stanovené zvláštním právním předpisem,
  - e) poškození sítě nebo zařízení včetně škody vzniklé v takovéto souvislosti třetím osobám,
  - f) škody, která vznikne poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku činnosti třetí osoby (případně třetích osob), které účastník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil užívání služby; v tomto případě nese účastník plnou odpovědnost za škodu.
7. Účastník odpovídá za takovou škodu na hmotném majetku poskytovatele, která vznikne prokazatelně jeho zaviněním, s výjimkou případů vylučujících odpovědnost dle zákona.
8. Účastník odpovídá za škodu, která vznikne poskytovateli, pokud účastník přes předchozí upozornění ze strany poskytovatele pokračuje v činnosti, která byla poskytovatelem označena za zneužívání služby.
9. Jakmile účastník uzná nebo poskytovatel prokáže škodu dle bodu 5., 6., nebo 7. tohoto článku, zaplatí účastník náhradu škody v plné výši do 30 (třiceti) kalendářních dnů bankovním převodem na účet poskytovatele.
10. Účastník nebo uživatel nemá nárok na úhradu výdajů nebo případnou náhradu škody, která mu může vzniknout při změně čísla v důsledku změny číslovacího plánu.

#### XIV.

### SHROMAŽĎOVÁNÍ A UŽITÍ OSOBNÍCH DAT O ÚČASTNÍCÍCH A JEJICH OCHRANA

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje a identifikační údaje a informace o účastníkovi, případně o oprávněném zástupci účastníka a uživateli (dále jen „subjekt údajů“), nutné pro evidenci v systému, a užívat je v souladu s právním řádem České republiky, zejména v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a ustanovením § 87 zákona o elektronických komunikacích. Osobními údaji a identifikačními údaji se ve smyslu tohoto bodu rozumí zejména titul, jméno, příjmení, adresy, rodné číslo, datum narození, věk, pohlaví, čísla dokladů, obchodní firma, název, sídlo, místo podnikání, identifikační číslo, čísla předložených dokladů, telefonní číslo, e-mailové spojení, údaje získané marketingovými průzkumy, bankovní spojení, údaje SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o platební morálce.
2. Poskytovatel je oprávněn zároveň zpracovávat ve spolupráci s provozovatelem fyzické sítě provozní a lokalizační údaje, v nutných případech i ve spolupráci s provozovatelem fyzické sítě.

Provozním údajem se rozumí údaje zpracovávané pro potřeby přenosu informací sítí nebo pro účtování služeb, zejména telefonní číslo volaného, telefonní číslo volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, konfigurační údaje, způsob a objem využívání služeb a cena za službu. Lokalizačním údajem se rozumí jakékoli údaje zpracovávané v síti týkající se zeměpisné polohy koncového zařízení účastníka.

3. Souhlasem podle ustanovení § 5 zákona o ochraně osobních údajů se pro účely tohoto článku rozumí souhlas učiněný buď pomocí elektronických prostředků, zejména vyplněním elektronického formuláře na internetu nebo formou podpisu účastníka na smlouvě.
4. Subjekt údajů má právo na informace o svých osobních a identifikačních údajích, které poskytovatel (nebo osoby dle bodu 9. tohoto článku) zpracovává, a právo na jejich opravu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v ustanovení § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů. Subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že poskytovatel (nebo osoby dle bodu 9. tohoto článku) provádí zpracování údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektů údajů nebo v rozporu se zákonem o ochraně osobních údajů, je oprávněn požádat poskytovatele o vysvětlení, či požadovat odstranění závadného stavu. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních a identifikačních údajů. Nevyhoví-li poskytovatel žádosti subjektu údajů o vysvětlení či odstranění závadného stavu, je subjekt údajů oprávněn se obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů. Další práva vyplývající ze zákona o ochraně osobních údajů jsou uvedena v ustanoveních § 21 zákona o ochraně osobních údajů.
5. Poskytovatel jako správce osobních údajů zpracovává poskytnuté osobní a identifikační údaje manuálně i automaticky, osobně nebo prostřednictvím osob uvedených v bodě 9. tohoto článku. Subjekt údajů je seznámen s tím, že poskytnutí osobních údajů (s výjimkou údajů dle ustanovení § 63 odst. 1) písm. b) zákona o ochraně osobních údajů) je dobrovolné, a že je oprávněn souhlas s jejich poskytnutím kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů musí být učiněno výslovně, srozumitelně a určitým projevem vůle subjektu údajů (např. formou doporučeného dopisu). Zpracování údajů na základě zákona o ochraně osobních údajů nemůže subjekt údajů odmítnout.
6. Poskytovatel je oprávněn předávat jiným poskytovatelům zajišťujícím veřejné komunikační sítě a poskytovatelům poskytujícím služby takové údaje o subjektech údajů, které jsou jinak předmětem telekomunikačního tajemství a které souvisí s poskytováním služby, a to za účelem zajištění propojení a přístupu k síti a ke vzájemnému vyúčtování služeb.
7. Poskytovatel může předávat jiným provozovatelům sítí a jiným poskytovatelům služeb data o subjektech údajů dle bodu 1. tohoto článku, pokud slouží k identifikaci či prevenci zneužívání sítí a služeb. Zneužíváním služeb se přitom rozumí soustavné opožděné placení nebo neplacení vyúčtování ceny.
8. Poskytovatel vede evidenci subjektů údajů obsahující osobní a identifikační údaje, které subjekt údajů zpřístupnil při sjednávání smlouvy a poskytl souhlas s jejich zpracováním. Subjekt údajů uděluje poskytovateli v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů po dobu trvání smlouvy, resp. do úplného vypořádání práv a povinností ze smlouvy, oprávnění shromažďovat, zpracovávat, uchovávat a užívat jeho osobní a identifikační údaje uvedené ve smlouvě pro účely:
  - a) informačních a účtovacích systémů poskytovatele,
  - b) poskytování služeb a též poskytování služeb třetích stran, a provádění úkonů s nimi souvisejících,
  - c) vyúčtování služeb a též vyúčtování služeb třetích stran, a provádění úkonů s tím souvisejících,
  - d) technických zásahů souvisejících s poskytováním služeb,
  - e) zabezpečení ochrany sítí včetně souvisejících provozních činností,
  - f) vymáhání pohledávek vyplývajících z poskytování služeb a též z poskytování služeb třetích stran, a provádění úkonů s tím souvisejících,
  - g) komunikace s účastníkem o službách a též službách třetích stran (zejména informování o nových službách poskytovatele, průzkumy spokojenosti, marketingové nebo obchodní akce, telemarketing, nabízení obchodu a služeb).
  - h) při řešení problémů se zlomyslnými nebo obtěžujícími hovory či zprávami

9. Činnosti uvedené v bodě 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn vykonávat sám nebo prostřednictvím třetích osob na základě smlouvy. Subjekt údajů souhlasí s tím, že pro výkon činností uvedených v bodě 8. tohoto článku je poskytovatel oprávněn předat osobní a identifikační údaje, které účastník zpřístupnil při sjednávání smlouvy, třetím osobám, které zajišťují tyto činnosti pro poskytovatele. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni předání osobních a identifikačních údajů subjektu údajů má uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů s třetí osobou, které tyto údaje předává.
10. Poskytovatel prohlašuje, že telefonní hovor subjektu údajů s pracovníkem poskytovatele nebo jeho smluvního partnera může být poskytovatelem monitorován a zaznamenán. Toto monitorování se uskutečňuje výhradně za účelem vnitřní kontroly poskytovaných služeb, zvyšování jejich kvality a ochrany oprávněných zájmů poskytovatele. Poskytovatel zároveň prohlašuje, že případný záznam telefonního hovoru bude poskytovatelem zálohován po nezbytně nutnou dobu.
11. Subjekt údajů bere na vědomí, že údaje specifikované v ustanovení § 63 odst. 1 písmeno b) jsou povinnými údaji k tomu, aby mohla být uzavřena a plněna smlouva. Poskytovatel může stanovit další povinné údaje potřebné pro zřízení a poskytování služby. Nebudou-li uvedené údaje subjektem údajů poskytnuty, nemůže být uzavřena ani plněna smlouva. Ostatní osobní a identifikační údaje jsou subjektem údajů poskytovány dobrovolně.
12. Subjekt údajů souhlasí s tím, aby jej poskytovatel informoval o svých službách a produktech, popřípadě o službách a produktech dalších subjektů, zpravidla s označením jako obchodní sdělení, a to využitím jejich poštovní adresy, adresy elektronické pošty, telefonního čísla, prostřednictvím automatických volacích zařízení, faxem či jiným obdobným způsobem včetně telemarketingu.
13. Účastník souhlasí s uvedením svého jména a příjmení, případně obchodního jména v referenčním listu poskytovatele, nedohodne-li se poskytovatel s účastníkem jinak.

## **XV. ŘEŠENÍ SPORŮ**

1. Smluvní strany ujednávají, že případné spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním smlouvy vzniknou, budou řešeny smírnou cestou. Spory v obchodních věcech náležící do pravomoci soudů, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě zákaznického centra poskytovatele, ostatní spory bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud dle zákona. Soudem pravomocným pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je vždy soud České republiky místně příslušný podle adresy zákaznického centra poskytovatele.
2. Vztahy smluvních stran, které vznikly na základě smlouvy, případně v souvislosti s poskytováním služeb, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

## **XVI. DORUČOVÁNÍ**

1. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn zasílat veškeré zprávy, výzvy, upozornění, upomínky a další písemnosti (dále jen „zprávy“) na adresu účastníka poštou nebo kurýrem. Za písemné úkony se považují též zprávy doručené druhé smluvní straně faxem nebo elektronickou poštou.
2. Pro účely těchto všeobecných podmínek se za doručenou považuje zpráva:
  - a) předaná (doručená) a převzatá druhou smluvní stranou osobně,
  - b) dodaná subjektem poskytujícím poštovní nebo kurýrní služby na adresu naposledy oznámenou účastníkem; za doručenou je považována i zpráva, která byla uložena v místně příslušné provozovně držitele poštovní licence a nebyla účastníkem vyzvednuta ve lhůtě 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne jejího uložení, i když se účastník o jejím uložení nedozvěděl nebo která byla vrácena poskytovateli jako nedoručitelná; odepře-li účastník písemnost přijmout, je doručena dnem, kdy její přijetí bylo odepřeno,
  - c) doručená elektronicky zejména formou e-mailu nebo faxové zprávy,

- d) doručena jiným způsobem určeným v příslušném ustanovení těchto všeobecných podmínek.
3. Zprávy doručované od poskytovatele podle bodu 2. písm. b) jsou podávány obvykle jako obyčejné listovní zásilky. Zprávy týkající se zejména uzavření smlouvy, odmítnutí návrhu na uzavření smlouvy, upozornění na porušení smluvních podmínek, výpověď smlouvy nebo odstoupení od smlouvy mohou být podávány jako doporučené listovní zásilky.
  4. Potvrzení a odeslání faxové zprávy nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy účastníkem se zaznamenává v systému poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému poskytovatele.
  5. Účastník bere na vědomí, že zprávy a upozornění mohou být účastníkovi zasílána také formou SMS správy.

## **XVII. SPOLEČNÁ, PŘECHODNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní vztah mezi poskytovatelem a účastníkem se řídí zejména zákonem o elektronických komunikacích, obchodním zákoníkem a občanským zákoníkem.
2. Dostupnost služeb virtuálního mobilního operátora je podmíněna pokrytím území sítěmi operátora, technickými možnostmi operátora a dalšími vlivy, zejména fyzikálními, které mohou kvalitu poskytování služeb virtuálního mobilního operátora ovlivnit. Poskytovatel nezaručuje, že v oblastech vyznačených jako pokryté příslušným radiovým signálem účastník vždy dosáhne připojení k síti.
3. Ukončení platnosti a účinnosti smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení těchto všeobecných podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu. V případě, že podmínky uvedené ve smlouvě jsou odlišné od podmínek stanovených v těchto všeobecných podmínkách, platí ujednání uvedené ve smlouvě.
4. Pokud se některá z ustanovení těchto všeobecných podmínek nebo smlouvy ukáže jako neplatná, nebude to mít vliv na platnost těchto všeobecných podmínek jako celku nebo na platnost smlouvy. Smluvní strany se zavazují sjednat bez zbytečného prodlení nová ustanovení všeobecných podmínek nebo nová ustanovení smlouvy, která nahradí stávající ustanovení a která co nejlépe odpovídají původnímu účelu.
5. Nedílnou součástí smlouvy jsou dokumenty tvořící všeobecné podmínky a případné další dokumenty, které jsou přílohami a součástí těchto dokumentů. Tyto dokumenty a jejich případné změny jsou k dispozici na zákaznickém centru poskytovatele a na jeho internetových stránkách.
6. Není-li ve smlouvě ujednáno jinak, nejsou tyto všeobecné podmínky z technických důvodů připojovány ke smlouvě jako příloha, jsou však její nedílnou součástí. Tyto všeobecné podmínky jsou k nahlédnutí na zákaznickém centru poskytovatele a na internetových stránkách poskytovatele.
7. Podpisem smlouvy účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a dokumenty seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené.
8. Text všeobecných podmínek či smlouvy je závazný.
9. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2021.