



Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

platné od 10. 05. 2016.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# Obsah

1. Úvodní ustanovení.....	3
2. Účastnická Smlouva .....	4
2.1. Uzavření Smlouvy .....	4
2.3. Aktivace Služby .....	5
2.4. Přenos čísla .....	5
2.5. Doba trvání Smlouvy .....	5
2.6. Změna Smlouvy.....	5
2.7. Ukončení Smlouvy .....	6
2.7.1. Ukončení ze strany Operátora .....	6
2.7.2. Výpověď z Vaší strany .....	6
2.7.3. Přenesení čísla do sítě jiného operátora.....	7
2.7.4. Společná ustanovení.....	7
2.7.5. Důsledky odstoupení od smlouvy.....	7
3. Služby.....	8
3.1. Úvodní ustanovení.....	8
3.2. Některé typy Služeb.....	8
3.2.1. Základní Služby.....	8
3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby .....	8
3.2.3 Neomezené volání a SMS.....	8
3.3. Předplacená Služba .....	9
3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb .....	9
4. Cena a platební podmínky .....	10
4.1. Ceny, účtování Služeb .....	10
4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada.....	10
5. Síť a pokrytí .....	11
6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb.....	12
6.1. Opatření proti zneužití Služeb.....	12
6.2. Další povinnosti.....	12
6.3. Odpovědnost za újmu .....	13
7. Reklamace .....	14
8. Smluvní pokuty a jiné úhrady.....	15
9. Informace a komunikace stran .....	16
9.1. Kontaktní místa .....	16
9.2. Komunikace .....	17
9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek.....	18
10. Závěrečná ustanovení .....	19



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 1. Úvodní ustanovení

Tyto všeobecné obchodní podmínky tvoří součást smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Smlouva“), kterou jste Vy (dále též jen „Účastník“) uzavřel(a) se společností První Mobil s. r. o., č. p. 290, 370 01 Litvínovice, IČ 03007804 (dále jen „Operátor“).

Všeobecné podmínky upravují Vaše práva a povinnosti i práva a povinnosti Operátora při užívání a poskytování služeb elektronických komunikací a souvisejících služeb (dále vše jen „Služby“) prostřednictvím mobilní sítě (dále jen „mobilní Služby“).

Tyto všeobecné obchodní podmínky mohou být dále upraveny dodatky a jinými rozšířeními, které budou vždy uveřejněny na webových stránkách Operátora.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 2. Účastnická Smlouva

## 2.1. Uzavření Smlouvy

Máte-li zájem o uzavření Smlouvy, řádně vyplňte objednávkový formulář Operátora a klikněte na tlačítko "objednat". Jsou-li splněny podmínky nutné pro uzavření Smlouvy (např. souhlasí-li Vaše totožnost s údaji na formuláři), Operátor Vámi předložený návrh přijme a Smlouvu s Vámi uzavře. S ohledem na počet zákazníků Vás Operátor výslovně upozorňuje, že jakékoliv Vámi provedené (byť nepodstatné) změny ve Smlouvě (s výjimkou údajů, jejichž vyplnění z Vaší strany se předpokládá) tímto prohlášením Operátor automaticky odmítá.

Smlouva je uzavřena připojením podpisu Operátora na Smlouvu nebo jiným právním jednáním Operátora, ze kterého jednoznačně vyplývá přijetí Vámi předloženého návrhu (například aktivací SIM karty či služby).

O uzavření či změně Smlouvy Vás bude Operátor informovat rovněž prostřednictvím vámi uvedené e-mailové adresy při registraci. Toto potvrzení nemá charakter potvrzujícího obchodního dopisu a stejně tak Vás Operátor upozorňuje, že nebude přihlížet k žádnému Vašemu potvrzení, které byste mu zaslal(a) o uzavření Smlouvy, tj. takové potvrzení nemá vliv na obsah Smlouvy.

Kvůli případnému pozdějšímu prokázání Vaší identifikace při uzavření Smlouvy udělujete Operátorovi souhlas s tím, aby si z Vašich předložených dokumentů kopíroval nebo opisoval údaje nutné k Vaší identifikaci a tyto údaje archivoval. Obdobné platí v případě, že dokládáte změnu těchto údajů.

V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty má přednost ten dokument, který je uveden v předchozím odstavci dříve v pořadí než ten, se kterým je dokument v rozporu.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 2.3. Aktivace Služby

Operátor Vám aktivuje Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a procesním podmínkám možné, a to, pokud se s Vámi nedohodne Operátor jinak.

### 2.4. Přenos čísla

Obvyklá lhůta na přenos čísla je 15 dnů, v případě potřeby si operátor vyhrazuje právo lhůtu prodloužit na nezbytně dlouhou dobu.

### 2.5. Doba trvání Smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, smlouvu uzavíráte, kliknutím na tlačítko "objednat" a úspěšným doručením vaší objednávky.

### 2.6. Změna Smlouvy

Návrh na změnu Smlouvy jste oprávněn(a) předložit prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního prostředku Operátora. (na [info@prvnimobil.cz](mailto:info@prvnimobil.cz), telefonicky na zákaznickou linku či zasláním dopisu na adresu společnosti)

Budou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, Operátor změnu provede, bude-li to technicky a procesně možné, nejpozději od počátku zúčtovacího období nejbližší následujícího po okamžiku, kdy obdržel Váš návrh na změnu. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny, informuje Vás Operátor o podmínkách, za kterých návrh na změnu může přijmout, nebo Váš návrh na provedení změny odmítne (například z důvodu Vašeho dluhu vůči Operátorovi, při suspendaci, v průběhu výpovědní doby apod.).

O změně svých údajů uvedených ve Smlouvě musíte informovat Operátora vždy do 7-dnů ode dne, kdy taková změna nastala, a současně ji doložit dokladem, který změnu osvědčuje.

V případě, že o změnu požádáte prostředky komunikace na dálku či mimo prostory obvyklé k podnikání, bude Vás Operátor informovat o této změně pomocí Vámi vyplněné e-mailové adresy.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 2.7. Ukončení Smlouvy

Smlouva zaniká dohodou a na základě výpovědi, odstoupení, smrti nebo zániku některé ze stran Smlouvy bez právního nástupce.

#### 2.7.1. Ukončení ze strany Operátora

Operátor může ukončit kteroukoliv Vaši Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů ode dne jejího doručení na vaši adresu v následujících případech:

1. pokud jste ve lhůtě splatnosti nezaplatil(a) tři po sobě jdoucí Vyúčtování,
2. pokud jste v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi po dobu delší než 90 dnů,
3. nastane-li některá skutečnost uvedená v čl. 3.4. bod I. až níže (IV),
4. pokud je vůči Vám vedeno insolvenční řízení,
5. je-li vůči Vaší osobě nařízena exekuce,
6. dojde-li k pravomocnému prohlášení konkursu na Váš majetek nebo
7. porušíte-li podstatným způsobem Smlouvu.

#### 2.7.2. Výpověď z Vaší strany

Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou můžete ukončit písemnou výpovědí s výpovědní dobou 14 dní ode dne doručení výpovědi Operátorovi. Bez ohledu na výše uvedené jste rovněž oprávněn(a) písemně a telefonicky vypovědět Smlouvu bez sankce, vyplývá-li takové právo ze zákona, v takovém případě musíte doručit výpověď Operátorovi nejpozději 10 dnů přede dnem účinnosti změny, která zakládá Vaše zákonné právo vypovědět Smlouvu.

Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musíte o svém odstoupení od této smlouvy informovat společnost První Mobil s. r. o., se sídlem č. p. 290, 370 01 Litvínovice, IČ: 03007804, formou jednostranného právního jednání (například dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, nebo e-mailem). Můžete použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, poskytnutý ke stažení na stránkách Provozovatele, není to však Vaší povinností.

Výpovědi adresujte v a) listinné nebo b) elektronické podobě.

- a) Listinná podoba: na adresu Operátora První Mobil s. r. o., č. p. 290, 370 01 Litvínovice
- b) Elektronická podoba: na e-mailovou adresu [info@prvnimobil.cz](mailto:info@prvnimobil.cz)



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 2.7.3. Přenesení čísla do sítě jiného operátora

Na základě podání odstoupení od smlouvy (v písemné nebo elektronické podobě) bude po vypořádání všech závazků (může být zpoplatněno dle aktuálního Ceníku) vygenerován kód ČVOP.

### 2.7.4. Společná ustanovení

I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout, například povinnost zaplatit dlužné částky, smluvní pokuty a úhrady či ujednání o volbě práva a rozhodování sporů.

V případě ukončení Smlouvy o poskytování mobilních Služeb, převede Operátor po uplynutí 3 pracovních dnů SIM kartu do režimu oboustranné blokce, pokud se s Operátorem nedohodnete při ukončení Smlouvy jinak.

Při ukončení Smlouvy zůstane SIM ve vašem vlastnictví a po dobu 5-měsíců máte nárok na obnovení služby. Obnovení služby není nijak zpoplatněno.

### 2.7.5. Důsledky odstoupení od smlouvy

V případě odstoupení od smlouvy dojde k ukončení poskytování telekomunikačních služeb poskytovaných společností První Mobil s. r. o. (dále jen „poskytovatel“), k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, není-li po předchozí dohodě s poskytovatelem stanoveno jinak. Požádáte-li o vystavení čísla výpovědi opouštěného poskytovatele (dále jen „ČVOP“), dojde k ukončení poskytování služeb společně s provedením odchozí portace čísla. K vystavení ČVOPu poskytovatelem dojde až po vyrovnání všech závazků z Vaší strany.

Ponesete přímé náklady spojené s vrácením zboží. Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně jeho funkčnosti.

Pokud jste požádal(a), aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatíte nám částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy jste nás informoval(a) o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem služeb stanoveným ve smlouvě.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 3. Služby

#### 3.1. Úvodní ustanovení

Operátor se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto (v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou) zavazujete užívat. Jste povinen(na) se vždy seznámit s aktuálními podmínkami Služeb, Ceníkem, Všeobecnými podmínkami, Podmínkami zpracovávání osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů Účastníků, která Vám v souvislosti s nimi Operátor doručuje.

Operátor Služby poskytuje výhradně ve formě tarifů v režimu předplacených Služeb.

Služby jste oprávněn(a) užívat pouze prostřednictvím zařízení, která jsou schválena pro užití v České republice, a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou (bližší informace viz. např. <http://www.ctu.cz/ctu-informuje/posuzovani-shody/informace-pro-uzivatele-zarizeni.html>). Vlastníkem práv k software na SIM kartě je Operátor. Bez předchozího souhlasu Operátora nijak nezasahujte do softwaru SIM karty či jiných zařízení Operátora. Bez speciální písemné dohody uzavřené s Operátorem nejste oprávněn(a) umožnit užívání jakékoliv Služby za úplaty třetím osobám ani poskytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Operátora.

#### 3.2. Některé typy Služeb

##### 3.2.1. Základní Služby

Operátor poskytuje na území České republiky následující základní Služby: (I) telefonní hovory – běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů, (II) bezplatná tísňová volání (tísňová volání lze uskutečnit i bez SIM karty, včetně lokalizace), (III) služba přenosu dat, (IV) služba krátkých textových zpráv (též jen „SMS“), (V) služba multimediálních zpráv.

##### 3.2.2. Další Služby a doplňkové Služby

Doplňkovými Službami se rozumí další Služby dle aktuální nabídky Operátora, které jsou uvedeny v Ceníku.

##### 3.2.3 Neomezené volání a SMS

Jako neomezené volání a SMS se u všech tarifů poskytovaných operátorem považuje 33 000 volných minut a stejný počet SMS.





## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 3.3. Předplacená Služba

V síti Společnosti První Mobil s. r. o. je možné využívat pouze tyto předplacené služby: SMS platba s předvolbou 902 (platby za jízdné, parkování, DMS atd.). Dále je operátor oprávněn vyžadovat vratnou zálohu ve výši 3 000 Kč (slovy: třítisícekorunčeských) při aktivaci 3. roamingové zóny.

### 3.4. Omezení a přerušování poskytování Služeb

Operátor je Vám oprávněn okamžitě omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

- I. Vznikne-li podezření, že jste uzavřel(a) Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužíváte Služby;
- II. Porušujete-li podstatně podmínky Smlouvy (zejména užíváte-li neschválená zařízení či jinak ohrožujete provoz sítě, uskutečňujete-li zlomyslná či obtěžující volání, rozesíláte-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.);
- III. Nejsou-li splněny podmínky nezbytné pro to, aby Vám mohl Operátor poskytovat Služby;
- IV. Dojde-li k neobvykle vysokému provozu, který přesáhne v průběhu zúčtovacího období dvojnásobek průměrné výše Vyúčtování, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti Vás Operátor informuje neprodleným kontaktováním. Telefonním hovorem, zprávou, e-mailem, či jiným vhodným způsobem; tímto způsobem se vás Operátor snaží chránit před možným zneužitím Služby, a proto je oprávněn zvolené opatření aplikovat i na jiné Služby a SIM karty než ty, u nichž se problém objevil;
- V. Nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k narušení bezpečnosti a integrity sítě nebo dojde-li k narušení bezpečnosti Služeb;
- VI. Na základě zákona nebo rozhodnutí soudního či správního orgánu.
- VII. Dále má Operátor právo uvést SIM do jednostranné blokáce, v případě, že výše kreditu na zákaznickém účtu pod minimální výši 2 Kč. (Pro obnovení služby stačí navýšit váš kredit nad požadovanou částku.)
- VIII. Pokud nebude kredit navýšen do 7 dnů dojde na SIM k oboustranné blokáci.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 4. Cena a platební podmínky

## 4.1. Ceny, účtování Služeb

Ceny za poskytnuté Služby Vám Operátor účtuje dle platného Ceníku a Vy jste je povinen(na) řádně a včas hradit.

Ceny za Služby Vám Operátor začne účtovat dnem aktivace zvolené Služby.

## 4.2. Vyúčtování Služeb a jeho úhrada

Vždy po skončení zúčtovacího období Vám Operátor vystaví Vyúčtování s náležitostmi daňového dokladu (v textu také jen „Vyúčtování“ či „Faktura“), které obsahuje cenu poskytnutých Služeb a jiné částky, na které má Operátor nárok (např. zálohy či smluvní pokuty).

Pokud se s Operátorem nedohodnete jinak, vystaví Vám Vyúčtování v elektronické podobě. Vystavení tištěného Vyúčtování může být zpoplatněno dle Ceníku.

Vyúčtování je Vám k dispozici ke stažení na adrese <https://muj.prvnimobil.cz/samobsluha>.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 5. Síť a pokrytí

Operátor se zavazuje provádět opravy a úpravy sítě a její údržbu tak, aby byly provedeny rychle a efektivně, v co nejkratším čase s ohledem na technické a procesní možnosti a druh závady, úpravy či údržby. Provádění těchto činností se může výjimečně projevit dočasným snížením dostupnosti Služeb, o čemž bude Operátor přiměřeným způsobem a bez zbytečného odkladu informovat své zákazníky.

Společnost První Mobil s. r. o. využívá síť společnosti T-Mobile. Oblasti pokryté signálem pro poskytování mobilních Služeb jsou graficky znázorněny v orientační aktualizované mapě na [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz) mapa je dále dostupná na [www.prvnimobil.cz](http://www.prvnimobil.cz). Vzhledem k charakteru šíření rádiových vln a k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy Operátor nezaručuje, že v oblastech dle mapy pokrytých signálem budete mít vždy připojení k síti. Nepokrytí některých částí území České republiky signálem není vadou plnění na straně Operátora a nezakládá vaše právo na odstoupení od Smlouvy.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 6. Odpovědnost a opatření proti zneužití Služeb

## 6.1. Opatření proti zneužití Služeb

Operátor je oprávněn provést změnu Vašeho nastavení SIM karty, bezpečnostních prvků (zejména hesel či bezpečnostních kódů), e-mailové adresy či jiných nastavení Služeb i bez Vašeho souhlasu v případě, že je toto opatření ve Váš prospěch nebo je nutné k řádnému poskytování Služeb (např. je-li to nutné k zajištění funkčnosti Služeb či v případě důvodného podezření na zneužití Služby).

Přijměte prosím veškerá potřebná opatření k ochraně svých bezpečnostních prvků (zejména hesla či bezpečnostní kódy).

V případě důvodného podezření na jejich prozrazení je neprodleně změňte.

V případě, že zjistíte ztrátu, odcizení či zneužití své SIM karty nebo kterékoliv své Služby nebo svých bezpečnostních prvků, neprodleně o této skutečnosti informujte Operátora prostřednictvím zákaznického centra, které nejpozději do dvou hodin po přijetí Vašeho oznámení učiní opatření k zamezení oznámeného zneužití SIM karty, bezpečnostních prvků nebo Služby.

Pokud Operátor neučiní v dvouhodinové lhůtě opatření dle předchozí věty, odpovídá za újmu, která Vám v důsledku nesplnění této povinnosti vznikla. Za ostatní újmy vzniklé v důsledku ztráty, odcizení či zneužití Vaší SIM karty nebo kterékoliv Vaší Služby nebo Vašich bezpečnostních prvků však odpovídáte Vy.

## 6.2. Další povinnosti

Uživatel je povinen zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, odcizením nebo ztrátou. V případě, že tak neučiní, je povinen uhradit náklady vzniklé s vydáním nové SIM karty, dle platného Ceníku.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 6.3. Odpovědnost za újmu

Mějte prosím na paměti, že odpovídáte za jednání jakýchkoliv třetích osob, kterým jste umožnil(a) užívat Služby. Odpovídáte rovněž za nedostatečnou ochranu svých bezpečnostních prvků či zneužití Služeb v případě, že jste nevyužil(a) možnosti jejich zabezpečení.

Operátor neodpovídá za kvalitu hovorů uskutečněných prostřednictvím počítačové sítě Internet, za plnění třetích stran ani za Vaše data uložená na SIM kartě či v jiných zařízeních, která užíváte při poskytování Služeb.

Pokud jste mohl(a) Službu využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Operátora nebo z důvodu nedodržení kvality Služeb, je Operátor povinen přiměřeně snížit cenu Služby nebo po dohodě s Vámi zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. V případě závad zajistí Operátor rovněž odstranění závady. V těchto případech nemáte právo na náhradu újmy.

Úhrnná předvídatelná újma, která by Vám mohla vzniknout jako následek porušení povinností Operátorem, může činit maximálně částku 10 000 Kč. Právo na náhradu újmy Operátor uspokojí snížením částky k úhradě v následujících Vyúčtováních. Jiným způsobem Operátor právo na náhradu újmy uspokojí pouze na základě Vaší písemné výzvy. Nedohodneme-li se s Vámi jinak, nahrazuje se veškerá újma způsobená v souvislosti s plněním dle Smlouvy v penězích. Vylučuje se povinnost Operátora nahradit Vám újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat.

Operátor má vůči Vám právo na náhradu újmy vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je újma kryta úroky z prodlení.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 7. Reklamace

Reklamaci vystaveného Vyúčtování můžete uplatnit do 2 měsíců od doručení Vyúčtování a reklamaci poskytnuté Služby do 2 měsíců od poskytnutí Služby, a to písemně zákaznickému centru, e-mailem na adrese [info@prvnimobil.cz](mailto:info@prvnimobil.cz) nebo telefonicky na zákaznické lince v sekci reklamace.

Operátor podanou reklamaci vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději Vás však informuje do 30-kalendářních dní ode dne jejího doručení. V případě, že je třeba projednat reklamaci se zahraničním provozovatelem, obdržíte vyřízení reklamace také do 30-kalendářních dní od obdržení všech potřebných informací k posouzení reklamace (CDR výpis) od zahraničního poskytovatele.

Pokud s řešením reklamace nebudete souhlasit, můžete do 30-kalendářních dní od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 8. Smluvní pokuty a jiné úhrady

Budete-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého dluhu vůči Operátorovi déle než 90 dnů, jste povinen(na) zaplatit smluvní pokutu ve výši 5% z dlužné částky.

Smluvní pokuty jsou účtovány s DPH. Smluvní pokuty mohou být uplatněny souběžně. Zaplacení smluvních pokut Vás nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo Operátora domáhat se náhrady újmy není zaplacením smluvních pokut dotčeno.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 9. Informace a komunikace stran

## 9.1. Kontaktní místa

Na zákaznické lince + 420 730 330 623, e-mailové adrese [info@prvnimobil.cz](mailto:info@prvnimobil.cz) nebo na poštovní adrese První Mobil s. r. o. č. p. 290, 370 01 Litvínovice. Není-li stanoveno jinak, jste prostřednictvím kteréhokoliv kontaktního prostředku oprávněn(a) předkládat návrhy, připomínky a žádosti, požadovat změnu telefonního čísla (za úhradu), oznamovat závady v rámci sítě, získávat informace o cenách a Službách a využívat možnosti servisních Služeb (např. základní nastavení telefonu či jiného zařízení pro využívání Služeb, výměny SIM karty) a zákaznické podpory či činit jakékoliv jiné úkony související se Smlouvou a Službami.





## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 9.2. Komunikace

Pro komunikaci s Operátorem si můžete zvolit heslo, které Vám umožní získávat informace o Vašich Službách, jednotlivých spojeních apod. a na jehož základě je rovněž možno měnit nastavení některých Služeb. Ne zvolíte-li si heslo, nastaví Vám jej Operátor sám a jeho znění Vám oznámí. V případě ztráty či zapomenutí hesla může Operátor využít alternativní způsob Vaší autorizace (např. dotazem na Vaše osobní údaje).

K provedení některých úkonů po Vás může Operátor požadovat autorizaci prostřednictvím hesla či prokázání totožnosti a je oprávněn v případě, že nebude autorizace řádně provedena, odmítnout provedení úkonu. Operátor je rovněž oprávněn odmítnout provést požadovaný úkon v případě důvodného podezření, že došlo ke zneužití identifikačních prostředků.

Operátor Vás může kontaktovat prostřednictvím provozovatele poštovních či přepravních služeb (dále jen „pošta“), faxem, elektronickou poštou, telefonicky, SMS či MMS. Za písemné se pro účely dodržení formy vyžadované Smlouvou považuje i právní jednání Operátora učiněné faxem, elektronickou poštou, SMS, MMS, či datovou zprávou do Vaší datové schránky. Za Vaše písemné úkony se považují Vámi vlastnoručně podepsané listiny či Vaše elektronické dokumenty opatřené zaručeným elektronickým podpisem. Písemně Vás primárně Operátor kontaktuje na korespondenční adrese uvedené ve Smlouvě. V případě potřeby však Operátor může písemnost zaslat i na Vaši jinou adresu, kterou zná, a to včetně Vaší e-mailové adresy.

Písemnost zasílaná Operátorem prostřednictvím pošty se považuje za doručenou jejím dodáním na Vaši adresu, případně marným uplynutím lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, i když jste se o jejím uložení nedozvěděl(a), případně dnem, kdy se písemnost vrátila Operátorovi, podle toho, která z těchto skutečností nastala dříve. Doručení na adresu uvedenou ve Smlouvě je účinné i tehdy, když se na této adrese nezdržujete.

Zpráva zasílaná Operátorem prostřednictvím faxu, elektronické pošty, SMS či MMS se považuje za doručenou nejpozději dnem následujícím po odeslání zprávy na vaše telefonní číslo nebo Vaši e-mailovou adresu. Pokud hodláte používat SIM kartu v zařízení, které neumožňuje přijímání SMS či MMS, musíte tuto skutečnost předem oznámit Operátorovi a dohodnout si s ním náhradní způsob komunikace, jinak Operátor neodpovídá za případně vzniklou újmu.

Operátor si dále vyhrazuje právo na zasílání obchodních sdělení a reklamních nabídek a to formou SMS, MMS, e-mailem nebo telefonicky.

V případě nesouhlasu se zasíláním obchodních sdělení a reklamních nabídek informujte Poskytovatele na výše uvedených místech (telefonicky, e-mailem, ...).



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

### 9.3. Změny Služeb a Všeobecných podmínek

Operátor se zavazuje zveřejňovat obecné informace o změnách či ukončení Služeb zejména prostřednictvím internetových stránek, oznámení, tiskových zpráv a informačních materiálů. Operátor je oprávněn měnit Všeobecné podmínky v celém rozsahu. Změnu Vám oznámí Operátor také způsobem, který ukládá zákon. Operátor je oprávněn měnit Služby a jejich podmínky, případně ukončit poskytování Služeb z důvodu inflace, zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitnění sítě či vývoje nových technologií.



## Všeobecné obchodní podmínky & Reklamační řád

# 10. Závěrečná ustanovení

Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem s vyloučením kolizních norem. Smlouva je uzavřena podle občanského zákoníku v platném znění.

O sporech mezi Vámi a Operátorem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českému telekomunikačnímu úřadu. Spory týkající se Smlouvy nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.