

**Všeobecné podmínky poskytování služeb společností  
MAXPROGRES mobile, s.r.o.  
IČ 01549278, se sídlem Traťová 1, 619 00 Brno**

**vydané s platností a účinností od 10. 4. 2020**

## 1 Všeobecné podmínky

Tyto Všeobecné podmínky stanovují práva a povinnosti smluvních stran a pravidla poskytování Služeb Poskytovatelem, kterým je společnost MAXPROGRES mobile, s.r.o., IČ 01549278, se sídlem Traťová 1, 619 00 Brno. Ustanovení Všeobecných podmínek platí, pokud není ve smlouvě, Ceníku, Obecné specifikaci služby či zvláštních pravidlech marketingové akce Poskytovatele stanoveno jinak.

Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že prostřednictvím Služeb mu mohou být poskytovány další služby, k jejichž poskytování je Poskytovatel oprávněn, jakož i služby subjektů odlišných od společnosti Poskytovatele, a to za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách.

## 2 Smlouva

### Uzavření smlouvy

2.1 Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací je mezi stranami uzavřena na základě objednávky žadatele o služby učiněné v písemné, elektronické, telefonické či ústní podobě. V objednávce je třeba uvést následující údaje žadatele:

- Fyzická osoba nepodnikatel uvede jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo, bylo-li přiděleno,
- Fyzická osoba podnikatel uvede jméno a příjmení, popř. obchodní dodatek, bydliště, datum narození, rodné číslo, místo podnikání a IČ,
- Právnícká osoba uvede obchodní firmu nebo název, sídlo, zahraniční osoba sídlo a označení organizační složky na území České republiky, IČ, údaj o plátcovství DPH, jméno, příjmení a bydliště, osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby.

Smlouvu je dle uvážení Poskytovatele možno uzavřít také v případě, že objednávka neobsahuje veškeré shora uvedené údaje žadatele.

### Obsah smlouvy

2.2 Obsah smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací je tvořen následujícími dokumenty:

- formulářem smlouvy, která je zpravidla uzavřena v písemné formě, avšak v případě jejího uzavření způsobem dle čl. 2.7. těchto podmínek může být uzavřena i na základě jiného úkonu Poskytovatele,
- vždy aktuálně platným Ceníkem služeb,
- vždy Obecnou specifikací služby, která obsahuje specifické technické a další podmínky pro poskytování konkrétní Služby. Je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele,
- zvláštními pravidly marketingové akce Poskytovatele, kterými se smlouva řídí v případě, využije-li Účastník zvláštní marketingové akce Poskytovatele,
- vždy těmito Všeobecnými podmínkami, které stanovují práva a povinnosti smluvních stran a pravidla poskytování Služeb Poskytovatelem,
- vždy Zásadami zpracování a ochrany osobních údajů Poskytovatelem,
- vždy Podmínkami přenositelnosti telefonního čísla,
- bude-li Účastník využívat platebních služeb, potom se Smlouva řídí též Obchodními podmínkami platebních služeb, které stanovují práva a povinnosti smluvních stran a pravidla poskytování platebních služeb Poskytovatelem,

Veškeré dokumenty tvořící obsah Smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací jsou k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz). Poskytovatel je

v souladu se zákonem oprávněn k jednostranné změně smluvních dokumentů, postupuje přitom v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a těmito Všeobecnými podmínkami.

### **Trvání smlouvy**

- 2.3 Smlouvu je možné uzavřít a poskytování Služby je možné sjednat na dobu určitou nebo neurčitou. Není-li ve Smlouvě vyznačena doba jejího trvání, platí, že je uzavřena na dobu neurčitou. Doba trvání smlouvy počíná od okamžiku aktivace Služby.
- 2.4 Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a neoznámí-li některá ze Smluvních stran písemně nejpozději 7 dnů před uplynutím sjednané doby trvání Smlouvy druhé Smluvní straně, že nemá zájem o pokračování Smlouvy po sjednané době trvání, má se za to, že Smluvní strany ve vzájemné shodě chtějí plnit své závazky dle Smlouvy i po uplynutí sjednané doby a doba platnosti Smlouvy se prodlužuje na dobu neurčitou.

### **Ověření totožnosti**

- 2.5 V případě, že je Smlouva uzavírána v provozovně Poskytovatele či prostřednictvím jeho obchodního zástupce, je Poskytovatel či jeho obchodní zástupce oprávněn ověřit totožnost zájemce o Služby, jakož i další skutečnosti týkající se osoby zájemce a jeho platební morálky. Smlouva je v případě jejího uzavření v provozovně Poskytovatele či prostřednictvím jeho obchodního zástupce uzavřena okamžikem podpisu poslední ze smluvních stran a SIM karta Účastníka bude aktivována bez zbytečného prodlení, nejpozději do 7 dnů od podpisu Smlouvy.
- 2.6 V případě, že je Smlouva uzavřena korespondenční formou je Poskytovatel či jeho obchodní zástupce oprávněn ověřit totožnost zájemce o Služby, jakož i další skutečnosti týkající se osoby zájemce a jeho platební morálky, před odesláním smluvní dokumentace na adresu uvedenou zájemcem v objednávce. Smlouva je v případě jejího uzavření korespondenční formou uzavřena okamžikem doručení podepsaného vyhotovení smlouvy Poskytovateli a SIM karta Účastníka bude aktivována bez zbytečného prodlení, nejpozději do 7 dnů od doručení podepsaného vyhotovení Smlouvy Poskytovateli.

### **Oprávnění neaktivovat Službu**

- 2.7 Poskytovatel je oprávněn neaktivovat sjednané Služby a odstoupit od uzavřené Smlouvy. V případě, že Poskytovatel neaktivuje Službu ve lhůtě stanovené v čl. 2.4. a 2.5., má se za to, že od Smlouvy odstoupil. Účastník bere na vědomí, že v takovém případě nemá nárok na žádnou náhradu ani jinou kompenzaci.

### **Jiné způsoby akceptace návrhu smlouvy**

- 2.8 Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření smlouvy zájemce i jinak, než podpisem smlouvy v písemné formě. Smlouva se považuje za uzavřenou též aktivací SIM karty Účastníka dle jeho objednávky.

### **Aktivační poplatek**

- 2.9 Poskytovatel je v souvislosti s aktivací Služby oprávněn účtovat aktivací poplatek dle Ceníku Poskytovatele.

### **Vlastnictví SIM karty**

- 2.10 SIM karta je po celou dobu trvání smlouvy vlastnictvím Poskytovatele, Účastník však odpovídá za její řádné užívání. Poskytovatel neodpovídá za data uložená na SIM kartě Účastníkem.

### **Změny smlouvy po dobu jejího trvání na základě objednávky Účastníka**

- 2.11 Účastník je po dobu trvání smlouvy oprávněn objednat další Služby dle nabídky Poskytovatele či prodloužit dobu trvání Smlouvy, a to jak písemnou formou, tak i elektronicky či telefonicky prostřednictvím zákaznického centra Poskytovatele. K rozšíření poskytovaných Služeb a k prodloužení doby trvání Smlouvy se nevyžaduje písemná forma. Pro takto rozšířené Služby platí veškeré dokumenty tvořící obsah smlouvy o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, tj. Smlouva, aktuálně platný Ceník služeb, Obecná specifikace služby, případná zvláštní pravidla marketingové akce Poskytovatele, aktuálně platné znění Všeobecných podmínek poskytování služeb společností MAXPROGRES mobile, s.r.o. a v případě využívání platebních služeb též Obchodní

podmínky platebních služeb. Okamžikem aktivace těchto Služeb je Účastník povinen za tyto hradit cenu dle Ceníku služeb.

- 2.12 V případě, že Účastník v době trvání Smlouvy objedná další Služby dle nabídky Poskytovatele, případně zvolí nový tarif z nabídky Poskytovatele, a dle stanovených podmínek je s takto objednanými Službami či s takto zvoleným tarifem spojen závazek na dobu určitou, Smlouva se prodlužuje a nová doba trvání Smlouvy počíná dle stanovených podmínek od aktivace takto objednaných Služeb či od aktivace nového tarifu, s čímž Účastník výslovně souhlasí. V případě, že byl závazek spojený s takto objednanými Službami či s takto zvoleným tarifem kratší, než původní závazek dle Smlouvy, neskončí Smlouva dříve, než uplynutím původního závazku.

### Přenos tel. čísla od jiného poskytovatele

- 2.13 Účastník je oprávněn požádat o přenos svého stávajícího telefonního čísla od jiného poskytovatele. V případě žádosti o přenos telefonního čísla je Účastník povinen sdělit Poskytovateli platný ověřovací kód účastníka (OKU) nebo ČVOP kód. Podrobnosti jsou uvedeny v Podmínkách přenositelnosti telefonního čísla. Pro úspěšné zakončení procesu přenosu je třeba vyměnit v koncovém zařízení SIM kartu Poskytovatele za stávající SIM kartu opouštěného poskytovatele. V případě, že Účastník – spotřebitel využije svého práva odstoupit od Smlouvy až poté, co došlo k přenosu telefonního čísla, bere na vědomí, že je na Účastníkovi, aby vykonal úkony potřebné k zachování telefonního čísla. Technické a organizační podmínky přenosu telefonních čísel se řídí opatřením obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu.

## 3 Zákaznické centrum

- 3.1 Účastník je oprávněn využívat služeb zákaznického centra Poskytovatele, které je dostupné na těchto kontaktních údajích:
- tel.: 799 999 999
  - fax.: 533 444 888
  - e-mail: [info@99mobile.cz](mailto:info@99mobile.cz),
  - adresa pro doručování: Traťová 1, 619 00 Brno.
- 3.2 Při využívání služeb zákaznického centra Poskytovatele je Účastník povinen identifikovat se číslem své Smlouvy.
- 3.3 Komunikace se zákaznickým centrem může být Poskytovatelem zaznamenávána.
- 3.4 Služeb zákaznického centra je možno využít zejména pro podávání návrhů, připomínek, žádostí a reklamací, stejně jako pro získávání aktuálních informací o poskytovaných službách a jejich cenách.
- 3.5 Aktuálních informací o poskytovaných službách a jejich cenách může Účastník získat též na webových stránkách Poskytovatele [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz).

## 4 Cena, vyúčtování ceny, platební podmínky, EU roaming

- 4.1 Ceny Služeb jsou uvedeny v aktuálně platném Ceníku služeb. Ceník služeb je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz).

### Zúčtovací období

- 4.2 Zúčtovací období je jeden měsíc, a to počínaje ode dne aktivace první Služby Účastníka.

### Vyúčtování

- 4.3 Poskytovatel provádí vyúčtování formou vystavení daňového dokladu / faktury Účastníkovi takto:
- jednorázové platby mohou být účtovány Poskytovatelem Účastníkovi po dodání plnění, zpravidla v následujícím vyúčtování;
  - pravidelné platby jsou účtovány zpětně k poslednímu dni zúčtovacího období včetně;
  - pravidelné platby jsou tvořeny pevnými a variabilními platbami;
  - pevné platby (paušál) budou účtovány počínaje dnem aktivace první Služby Účastníka;

- variabilní platby jsou účtovány na základě měřitelného parametru (např. počet a doba trvání hovorů, počet odeslaných SMS, objem přenesených dat) podle metodiky měření stanovené Poskytovatelem;
  - smluvní pokuty a finanční vyrovnání budou účtovány zpravidla v prvním následném vyúčtování po vzniku příslušného nároku.
- 4.4 Na jednom daňovém dokladu / faktuře má Poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované Služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které Poskytovatel provádí fakturaci. Poskytovatel může na základě žádosti Účastníka vyhotovit podrobný rozpis skutečně vyčerpaných služeb. Cena za vyhotovení podrobného rozpisu se řídí Ceníkem Poskytovatele.
- 4.5 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. Vyúčtování je účastníkovi k dispozici také na jeho klientském účtu dostupném na adrese [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz).

#### Platební podmínky

- 4.6 Splatnost faktur Poskytovatele je 14 dnů od data vystavení. Účastník je povinen uhradit Vyúčtování nejpozději do data splatnosti uvedeného v příslušné faktuře, a to bez ohledu na skutečnost, zda vyúčtování obdržel poštou nebo mu bylo zasláno elektronicky, jinak je účastník v prodlení. Povinnost účastníka je splněna až připsáním účtované částky na bankovní účet Poskytovatele po příslušném variabilním symbolem.
- 4.7 Účastník je povinen každou platbu řádně identifikovat příslušným variabilním a specifickým symbolem, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou. Účastník se zavazuje uhradit Poskytovateli administrativní poplatek za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby. Výše poplatku za dohledání a přiřazení nesprávně identifikované platby je stanovena v Ceníku Poskytovatele.
- 4.8 Pokud udělí Účastník Poskytovateli zmocnění k inkasu z účtu Účastníka, vyúčtované částky jsou odečítány z tohoto účtu Účastníka v rámci inkasního postupu. Pokud inkasní platba nebude provedena z důvodu, který není na straně Poskytovatele (např. nedostatečné peněžní prostředky na účtu Účastníka, nedostačující limit pro inkaso příslušné částky, neexistence inkasního příkazu vůči peněžnímu ústavu, špatné údaje týkající se inkasa, atd.), je Účastník povinen uhradit vyúčtované částky jiným způsobem do data splatnosti, jinak je v prodlení. Účastník je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla inkasní platba řádně a včas provedena.
- 4.9 Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit částky za poskytnuté Služby, přičemž nebude-li vyúčtování Účastníkovi doručeno do 15 dnů od uplynutí zúčtovacího období, je povinen o tom neprodleně informovat Poskytovatele. Výše dlužné částky a další informace potřebné k úhradě mohou být účastníkovi kdykoliv sděleny na jeho žádost Zákaznickým centrem Poskytovatele a může si je též ověřit na jeho klientském účtu dostupném na adrese [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz).

#### Změny ve vyúčtování

- 4.10 Dojde-li ke změně Služby, potom se ceny za změněnou Službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele.
- 4.11 Dojde-li ke zvýšení nákladů přímo spojených s poskytováním Služby má Poskytovatel právo odpovídajícím způsobem zvýšit cenu Služby.

#### Započtení

- 4.12 Účastník může proti nárokům Poskytovatele započíst pouze ty pohledávky, které jsou pravomocně přiznané soudní či jiným obdobným rozhodnutím.

#### EU roaming

- 4.13 Zákazník je oprávněn využívat služby elektronických komunikací EU roamingu, kterými jsou myšleny služby elektronických komunikací v Zóně 1 dle specifikace v Ceníku Poskytovatele. Poskytování EU roamingu vychází z regulované nabídky, která je stanovena na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120 ze dne 25. 11. 2015 a na základě podmínek dále uvedených v následujících ustanoveních tohoto čl. 4.

- 4.14 EU roaming mohou užívat na základě jeho aktivace všichni Účastníci ke všem hlasovým i datovým tarifům nabízeným Poskytovatelem, pokud není uvedeno jinak. Aktivací EU roamingu získává Účastník možnost využívat hlasové a datové služby roamingu v Zóně 1 za ceny stanovené v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120, tj. za základní ceníkové domácí ceny účtované Účastníkům za využití dané služby dle tarifu Účastníka, který EU roaming využívá, přičemž domácí cenou se pro volání rozumí základní ceníková cena volání na čísla mimo síť Poskytovatele a pro datové služby cena za kB, ke které se připočte příplatek stanovený Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120 v měně EUR. Částka bude přepočítána měnovým kurzem stanoveným Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120. Přepočet podléhá změně kurzu, který se v čase může měnit. Výše příplatků pro odchozí a příchozí hovory, SMS a datové služby, jakož i celkové ceny EU roamingu pro jednotlivé domácí tarify jsou uvedeny v Ceníku Poskytovatele.
- 4.15 Aktivací EU roamingu bude Účastník v Zóně 1 (dle Ceníku Poskytovatele) čerpat volné jednotky (minuty pro volání na čísla mimo síť Poskytovatele, SMS či MMS na čísla mimo síť Poskytovatele, datový limit) přidělené k jeho tarifu, přičemž platí, že při účtování Volných jednotek z tarifu využitých v Zóně 1 se účtuje Účastníkovi příplatek uvedený v Ceníku služeb dle typu využití služby.
- 4.16 Po vyčerpání přiděleného datového limitu nemůže Účastník datové služby v EU roamingu využívat, má však možnost vybrat si datový balíček pro využití datových služeb dle svého nastavení za cenu dle Ceníku Poskytovatele. Spotřeba dat vyčerpaných z datových limitů přidělených k tarifu Účastníka se započítává do datového limitu.
- 4.17 Poskytovatel je oprávněn uplatňovat politiku přiměřeného využívání, pokud jde o využívání hlasových služeb, SMS a MMS zpráv a datových služeb v roamingu v Zóně 1 za ceny stanovené v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2120, a to za účelem ochrany proti zneužívání či nezvyklému využívání těchto služeb Účastníkem (např. jejich nadměrné využívání v jiném členském státě EU než ČR či jejich využívání pro jiné účely než pravidelné cesty). Mezi objektivní ukazatele prokazující zneužití EU roamingu patří převládající spotřeba v EU roamingu nad domácí spotřebou či převládající přítomnost Účastníka v jiných členských EU nad přítomností na území ČR. V případě podezření na zneužití EU roamingu je Poskytovatel oprávněn sledovat současně oba dva výše uvedené ukazatele (tj. přítomnost a spotřebu), následně Účastníka upozorní na podezření ze zneužití EU roamingu a vyzve jej ke zjednání nápravy, přičemž k tomuto mu stanoví přiměřenou lhůtu. V případě, že Účastník ani přes toto upozornění nezjedná nápravu, je Poskytovatel oprávněn ode dne doručení výzvy k nápravě účtovat Účastníkovi příplatek (vždy však pouze k té službě, která je ze strany Účastníka zneužívána), jehož výše je uvedena v platném Ceníku služeb, a to až do doby, kdy Účastník zjedná nápravu.
- 4.18 Zjistí-li Poskytovatel, že se jeho SIM karty staly předmětem organizovaného přeprodeje dalším osobám, které nemají bydliště na území ČR ani stálou vazbu na ČR, s cílem umožnit využívání EU roamingu za jiným účelem, než pravidelné cestování, je Poskytovatel oprávněn přijmout okamžitá přiměřená opatření k zajištění nápravy (např. formou suspendace služeb poskytovaných v roamingu apod.), o kterých Účastníka informuje bez zbytečného odkladu.
- 4.19 Pro účtování EU roamingu se neuplatní případné slevy, které si Účastník s Poskytovatelem sjednali v Účastnické smlouvě na jednotkové ceny za volání, SMS, MMS, datové služby.
- 4.20 EU roaming nelze použít na volání a posílání SMS zpráv na audiotextová čísla, na prémiové SMS zprávy a SMS platby a jiné služby s přidanou hodnotou.
- 4.21 Vyúčtování roamingových jednotek lze provést až poté, co Poskytovatel obdrží informaci od příslušného roamingového partnera. Účastník proto bere na vědomí a souhlasí s tím, že roamingový provoz může být vyúčtován až v pozdějším vyúčtování služeb.

## 5 Důsledky prodlení Účastníka

- 5.1 V případě prodlení Účastníka je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi náklady spojené se zasláním upomínek a s vymáháním pohledávek. Paušální výše úhrady spojené se zasláním upomínek je stanovena v Ceníku Poskytovatele.
- 5.2 Poskytovatel je oprávněn pověřit třetí osobu vymáháním pohledávek Poskytovatele od Účastníka, který je v prodlení s platbou dlužné částky.



- 5.3 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.
- 5.4 Dostane-li se Účastník do prodlení s úhradou dlužné částky, je Poskytovatel oprávněn dle svého uvážení pohledávku za Účastníkem postoupit třetí osobě. V takovém případě, bude pohledávku dále vymáhat tato třetí osoba.

## 6 Jistota

- 6.1 Poskytovatel je oprávněn při vzniku smluvního vztahu od Účastníka požadovat složení jistoty stanovené v Ceníku Poskytovatele.
- 6.2 Poskytovatel je dále před uzavřením Smlouvy i po dobu jejího trvání oprávněn požadovat od Účastníka složení další jistoty v případech hrozícího finančního rizika, zejména v následujících případech:
- sídlo nebo trvalé bydliště Účastníka se nachází mimo území České republiky;
  - u fyzických osob a členů statutárních orgánů právnických osob, nejsou-li tito občany České republiky, bez ohledu na jejich trvalý pobyt v ČR;
  - Smlouva nebo Služba byla se souhlasem Poskytovatele převedena na třetí stranu, aniž byly uhrazeny všechny pohledávky Poskytovatele vůči Účastníkovi;
  - Účastník opakovaně nedodržuje platební podmínky;
  - při zahájení insolvenčního řízení na Účastníka nebo při vstupu Účastníka do likvidace;
  - na majetek Účastníka je či v minulosti byla vedena exekuce;
  - Účastník má vůči Poskytovateli splatný dluh nebo jinou povinnost;
  - pokud dojde k neobvyklému nárůstu plateb za poskytované Služby;
  - v případě, že existují pochybnosti o identifikačních údajích zadaných Účastníkem;
  - v případech obtížné komunikace s Účastníkem.
- 6.3 Výše jistoty dle čl. 6.2. se stanoví ve výši uvedené v Ceníku Poskytovatele, nebo dle uvážení Poskytovatele tak, aby s ohledem na aktuální či předpokládané využívání Služeb Účastníkem zpravidla pokryla alespoň čtyři následující měsíční platby. Poskytovatel je oprávněn vzhledem k okolnostem případu výši jistoty upravit, případně požadovat složení dodatečné jistoty.
- 6.4 Poskytovatel je oprávněn použít jistotu k započtení pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, zejména k úhradě ceny za poskytnutí Služeb, pravidelných periodických plateb a nezaplacených smluvních pokut.
- 6.5 Jistota bude Účastníkovi vrácena po skončení smluvního vztahu na žádost Účastníka do 30 dnů od obdržení žádosti o vrácení jistoty, to však pouze za podmínky, že Poskytovatel nebude po skončení smluvního vztahu evidovat za Účastníkem žádnou neuhrazenou pohledávku. Žádost o vrácení jistoty je Účastník oprávněn učinit nejdříve ke dni skončení smluvního vztahu. Poskytovatel je oprávněn jistotu Účastníkovi vrátit i dříve.

## 7 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 7.1 Poskytovatel je povinen:
- 7.1.1 zřídit a poskytovat sjednanou Službu v souladu se Smluvními dokumenty každému, kdo o tuto Službu požádá a souhlasí s těmito dokumenty. Poskytovatel má právo odmítnout žádost žadatele v případě, že tento nemá na zřízení nebo změnu Služby nárok nebo pokud žadatel neplní nebo neplnil své závazky vůči Poskytovateli nebo jiným osobám nebo pokud lze důvodně předpokládat, že své závazky nebude plnit jakož i v případě, že žadatel uvedl v žádosti nepravdivé údaje;
- 7.1.2 po dohodě s Účastníkem provést změnu Služby v souladu se Smluvními dokumenty;
- 7.1.3 poskytovat službu v rozsahu a oblastech pokrytých radiovým signálem. Nepokrytí určitého území radiovým signálem není považováno za vadu plnění a nezakládá nárok Účastníka na kompenzaci či ukončení smlouvy;
- 7.1.4 zahájit práci na odstranění závad bez zbytečného prodlení po jejich oznámení Účastníkem. Závada je stav, který neumožňuje nebo ztěžuje používání Služby obvyklým způsobem, zejména tím, že

není dodržena standardní úroveň kvality Služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za Službu;

- 7.1.5 zveřejňovat informace o inovacích Služby, které mají za následek změnu Obecné specifikace služby;
  - 7.1.6 informovat Účastníka o změnách Smlouvy alespoň jeden měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy. Informace o změně bude zveřejněna v každé provozovně Poskytovatele a způsobem umožňujícím dálkový přístup na stránkách [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz) a dále bude zaslána Účastníkovi prostřednictvím jeho klientského účtu dostupného na adrese [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz) a případně též způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování;
  - 7.1.7 umožnit Účastníkovi užívat telefonní službu bezplatné volání na čísla tísňového volání a na evropská harmonizovaná čísla s výjimkou případů stanových zákonem. Tísňové volání je 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 poskytovateli 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;
  - 7.1.8 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 měsíční pevnou platbu (paušál) dle zvoleného tarifu. Volné jednotky se nepřenáší do dalších zúčtovacích období. Ukončení smlouvy nezakládá Poskytovateli povinnost cenu nevyčerpaných volných jednotek Účastníkovi nahradit;
  - 7.1.9 informovat Účastníka, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování, a to nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy sjednané na dobu určitou a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy, o blížícím se ukončení smlouvy a o možnostech jejího prodloužení.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn:
- 7.2.1 jednostranně měnit a doplňovat veškeré smluvní dokumenty, zejména Smlouvu, Obecnou specifikaci služeb, Ceník Služeb, zvláštními pravidla marketingové akce, Všeobecné podmínky, Obchodní podmínky platebních služeb, Podmínky přenositelnosti telefonního čísla, Zásady zpracování a ochrany osobních údajů, a to v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a zákonem o elektronických komunikacích;
  - 7.2.2 stanovit pro jednotlivé Poskytované služby limity, při jejichž překročení je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služby;
  - 7.2.3 omezit nebo přerušit poskytování Služby na nezbytně nutnou dobu ze závažných důvodů uvedených níže v těchto Všeobecných podmínkách;
  - 7.2.4 změnit telefonní číslo, účastnické jméno, IP adresu nebo přístupové kódy Účastníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Účastníka. O takové změně bude Účastník informovat co nejdříve;
  - 7.2.5 nepřijmout změnu Smlouvy požadovanou Účastníkem;
  - 7.2.6 ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Účastníka a jeho schopnosti plnit své závazky, s čímž Účastník souhlasí;
  - 7.2.7 zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníka, případně je nutné pro udržení stability a integrity sítě;

### Rozsah a důvody změny smluvních podmínek

- 7.3 Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit a doplňovat veškeré smluvní dokumenty, a to v tomto rozsahu:

- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání obsažené v článku 1. až 16. těchto Všeobecných podmínek,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání obsažené ve smlouvě služeb elektronických komunikací a formuláři této smlouvy,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání uvedené ve specifikaci jednotlivých služeb,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ujednání uvedené v ceníku,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat technické parametry poskytovaných služeb,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat podmínky přenositelnosti telefonních čísel,
- Poskytovatel je oprávněn jednostranně změnit či doplňovat jakékoliv ustanovení v Zásadách zpracování a ochrany osobních údajů.

Změny budou prováděny v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami a zákonem o el. komunikacích.

7.4 Důvody prováděných změn smluvních dokumentů ze strany Poskytovatele mohou spočívat zejména v:

- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu důležitého obecného zájmu,
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty změnám platných právních předpisů,
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty změnám a vývoji na trhu služeb elektronických komunikací,
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z provozních důvodů a potřeb na straně Poskytovatele,
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu zvýšených vstupních nákladů Poskytovatele,
- potřebě přizpůsobit smluvní dokumenty z důvodu změn u dodavatelů Poskytovatele.

#### **Právo Účastníka ukončit smlouvu bez sankce**

7.5 V případě změny podstatných náležitostí smlouvy uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, má Účastník právo vypovědět Smlouvu bez sankce a bez povinnosti hradit finanční vyrovnání, nebude-li změny akceptovat. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy nařízené příslušným státním orgánem.

## **8 Práva a povinnosti Účastníka**

8.1 Účastník je povinen:

- 8.1.1 užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy, Smlouvou, písemnými návody, pokyny a provozními podmínkami, a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či její části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným účastníkům;
- 8.1.2 dodržovat povinnosti uvedené ve smluvních dokumentech;
- 8.1.3 řádně a včas hradit ceny za Služby;
- 8.1.4 zajistit, aby koncová zařízení, která užívá, splňovala podmínky stanovené zvláštními právními předpisy a technickými normami, aby byla schválena pro provoz na území České republiky a aby neodporovala standardům GSM asociace. Účastník odpovídá za řádný stav svých koncových zařízení;
- 8.1.5 nezneužívat připojení k Síti Poskytovatele zejména využíváním tohoto připojení k jiným než dohodnutým účelům;
- 8.1.6 oznamovat neprodleně Kontaktní osobě Poskytovatele Závady (nejpozději následující pracovní den po jejím výskytu) i všechny skutečnosti, jež by mohly nepříznivě ovlivnit funkčnost Služby nebo Síť Poskytovatele;
- 8.1.7 neprodleně písemně informovat Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka uvedených ve Smlouvě, zejména pak jména a příjmení nebo obchodního jména, bydliště nebo sídla, právní formy, bankovního spojení, telefonních čísel, IČ, DIČ, údajů organizační složky, a to vždy nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne, kdy taková změna nastala;



- 8.1.8 neumožnit využívání poskytnutých Služeb třetím osobám a neposkytovat své služby třetím osobám s využitím sítě či Služeb Poskytovatele, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně sjednáno jinak. V případě škody, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob ke Službě, a to i bez vědomí Účastníka, zejména zneužitím přístupového účastnického jména a hesla, nese Účastník plnou odpovědnost;
  - 8.1.9 neumožnit užití Služeb v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, pokud není mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně sjednáno jinak;
  - 8.1.10 nevyužívat telefonní čísla přidělená Poskytovateli pro své vlastní služby;
  - 8.1.11 nevýdávat služby Poskytovatele za své vlastní služby;
  - 8.1.12 neuskutečňovat zlomyslná volání ani žádné jiné hovory, jež ohrožují nebo obtěžují třetí osoby;
  - 8.1.13 zabezpečit SIM kartu Poskytovatele před poškozením, odcizením nebo ztrátou;
  - 8.1.14 vrátit veškerá zařízení poskytnutá Účastníkovi Poskytovatelem při ukončení smlouvy, popř. jednotlivé Služby, nebo na písemnou žádost Poskytovatele;
  - 8.1.15 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 Poskytovatele;
  - 8.1.16 zdržet se veškerých jednání, která porušují autorská práva Poskytovatele nebo třetích osob a etická pravidla chování na síti Internet a síti Poskytovatele, zejména nespécifické šíření nevyžádané pošty či neoprávněné vstupování do cizích sítí (tzv. hacking);
  - 8.1.17 užívat Služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl Poskytovatel. Účastník není oprávněn žádným způsobem zasahovat do softwaru na SIM kartě či případně v jiných zařízeních Poskytovatele a ani jej kopírovat;
  - 8.1.18 po zjištění ztráty, odcizení, zneužití či jiného narušení práva k užití SIM karty nebo Služby neprodleně o této skutečnosti informovat Poskytovatele, který bez zbytečného odkladu, nejpozději do 48 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 Poskytovatele. 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 cenu zneužitých Služeb;
  - 8.1.19 učinit odpovídající opatření k řádnému zabezpečení a ochraně PIN kódu a PUK kódu před zneužitím. Účastník je povinen uchovávat PIN a PUK pod svou výhradní osobní kontrolou. 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 Poskytovatele;
  - 8.1.20 v případě poškození SIM karty požádat Poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle Ceníku Poskytovatele;
  - 8.1.21 seznámit třetí osobu, které umožní užívání Služby s veškerými smluvními podmínkami tvořícími Smlouvu. Účastník odpovídá za úkony této osoby, jako by jednal sám.
- 8.2 Účastník je oprávněn:
- 8.2.1 užívat Služeb v souladu se smluvními dokumenty a příslušnými právními předpisy;
  - 8.2.2 navrhnout změnu Smlouvy;
  - 8.2.3 obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Poskytovatele;
  - 8.2.4 uplatňovat reklamace proti rozsahu, kvalitě Služby a účtované ceně;
  - 8.2.5 v případě změny podstatných náležitostí smlouvy uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až p) a r) zákona o elektronických komunikacích, má Účastník právo vypovědět Smlouvu bez sankce a

bez povinnosti hradit finanční vyrovnání, nebude-li změny akceptovat. Právo ukončit Smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy nařízené příslušným státním orgánem.

8.3 Účastník bere na vědomí, že:

8.3.1 je výhradně odpovědný za obsah dat, která zveřejňuje v síti, nebo která po síti posílá;

8.3.2 dostupnost dat třetích osob zveřejněných na nebo posílaných po síti není Poskytovatelem zaručována;

8.3.3 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.

8.4 Každou oznamovací povinnost, či povinnost zaslat upozornění, která vyplývá ze Smluvních dokumentů nebo ze zákona, může Poskytovatel splnit i elektronickými prostředky formou elektronické zprávy podepsané běžným nezaručeným elektronickým podpisem či formou SMS, nestanovují-li právní předpisy povinné dodržení určité jiné formy sdělení.

## 9 Poskytování Služby, omezení a přerušení Služby

9.1 Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služby v rozsahu uvedeném ve smluvních dokumentech.

9.2 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle Smlouvy prostřednictvím dalších dodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako kdyby plnil sám.

9.3 Jestliže nepředvídatelné okolnosti, jež se týkají Poskytovatele a jež 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 o přiměřenou dobu na zahájení plnění.

9.4 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.

9.5 Poskytovatel je oprávněn blokovat přístup Účastníka na audiotextová čísla a ke službě premium SMS. Služba premium SMS může být aktivována po úhradě jistoty ve smyslu čl. 6.2. a 6.3.

### Řízení provozu v síti

9.6 Poskytovatel je oprávněn řídit provoz v síti a omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby i bez předchozího upozornění a to z těchto důvodů:

- důležitého obecného zájmu;
- jestliže je jeho schopnost poskytovat Službu omezena objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předvídat, ani jí zabránit;
- v případě, kdy by další poskytování Služby mohlo způsobit škodu Poskytovateli, Účastníkovi nebo třetí osobě, v případě narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti;
- po dobu krizových stavů;
- na základě soudního či jiného obdobného rozhodnutí;
- dojde-li k naplnění limitu stanoveného Poskytovatelem pro určitou Službu;
- na nezbytně nutnou dobu potřebnou pro údržbu Sítě.

### Omezení a přerušení poskytování Služby

9.7 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit nepřetržité poskytování Služby po předchozím upozornění (v naléhavých případech i bez předchozího upozornění) a to z těchto důvodů:

- Účastník porušuje Podmínky;
- Účastník nezaplatí řádně a včas vyúčtované ceny za poskytnutou Službu ani po předchozím písemném upozornění s uvedeným termínem náhradního plnění. Upozornění může být zasláno i elektronicky či SMS;

- Účastník užívá zařízení neschválené pro provoz v České republice;
  - je důvodné podezření, že Účastník nebo třetí osoba zneužíval nebo zneužívá Služeb;
  - Účastník odmítl složit jistotu stanovenou Poskytovatelem;
  - Účastník užívá Služeb způsobem, který může negativně ovlivnit provoz sítě či jakékoliv její části, nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným zákazníkům;
  - Účastník vstoupí do likvidace;
  - na Účastníka je podán insolvenční návrh.
- 9.8 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 audiotextová 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, SMS zprávou, 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.
- 9.9 Za obnovení poskytování Služby po jejich přerušení dle čl. 9.7 Všeobecných podmínek je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi poplatek dle aktuálního Ceníku.
- 9.10 V případě, že došlo k omezení, případně přerušení poskytování Služeb z důvodu porušení povinností Účastníka dle čl. 9.7, obnoví Poskytovatel poskytování Služeb na žádost Účastníka poté, co se prokazatelně dozví, že Účastník zjednal nápravu, zejména uhradil dlužné částky.
- 9.11 Za porušení Smlouvy Poskytovatelem se nepovažuje omezení a přerušení poskytování Služby dle čl. 9.5, 9.6, 9.7 či 9.8.
- 9.12 Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování Služby ihned potom, co zjistí, že vyúčtování Služeb, upomínky, sdělení a jiné zprávy zaslané Poskytovatelem písemně na poslední známou adresu Účastníka vedenou v evidenci Poskytovatele, se nepodařilo Účastníkovi doručit. Totéž platí pro komunikaci elektronickými prostředky, podle pravidel uvedených ve Smluvních dokumentech.
- 9.13 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované Služby, budou obě strany zproštěny příslušných závazků na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 9.14 Obě strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání takových okolností.
- 9.15 Nárok Poskytovatele na úhradu cen za Služby, a podle Smlouvy není dotčen omezením nebo přerušením poskytování Služeb z důvodů prodlžení Účastníka podle čl. 9.7. Všeobecných podmínek.
- 9.16 Poskytovatel v případě nutnosti zabránění naplnění kapacity připojení či jeho překročení technologickými prostředky řídí provoz v síti. Toto řízení nemá za standardních okolností vliv na kvalitu poskytované Služby. V případě, že hrozí přetížení sítě z důvodu na straně Účastníka, může být řízením omezena kvalita a rozsah Služby poskytované dotčenému Účastníkovi tak, aby byla zachována kvalita Služeb ostatních zákazníků. Z důvodu zamezení naplnění či překročení kapacity sítě dále mohou být přijata omezení spočívající v tom, že hlasové hovory jsou poskytování přednostně před datovými službami, po určitou dobu nebude možné zahájit nový hovor či dojde k dočasnému omezení rychlosti datových služeb.
- 9.17 K převodu práv a povinností ze Smlouvy Účastníkem na třetí osobu, zejména k převodu Služby na třetí osobu či k postoupení pohledávek Účastníka je třeba písemného souhlasu Poskytovatele.
- 9.18 Součástí Služby je i občasné zasílání informačních zpráv elektronickými prostředky ze strany Poskytovatele na adresu Účastníka nebo jeho Kontaktní osoby. Tyto informační zprávy mohou mít charakter obchodního sdělení podle zákona č. 480/2004 Sb., zákon o některých službách informační společnosti v platném znění. Účastník má v souladu se zákonem právo kdykoliv další zasílání obchodních sdělení odmítnout. Obchodním sdělením nejsou informace technické, provozní a týkající se Smluvních dokumentů.

## 10 Reklamacce, mimosoudní řešení sporů

### Forma reklamacce

10.1 Každý Účastník má právo na uplatnění reklamacce směřující proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo výši účtované ceny. Jménem (či v zastoupení) Účastníka může reklamaci uplatnit jen oprávněný zástupce. Reklamacce se uplatňuje písemně na doručovací adrese zákaznického centra Poskytovatele Traťová 1, 619 00 Brno.

### Reklamační lhůty

10.2 Reklamacce proti vyúčtování musí být uplatněna u Poskytovatele do 2 měsíců od doručení vyúčtování. Reklamacce proti rozsahu či kvalitě Služeb musí být uplatněna u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby. V případě nedodržení uvedených lhůt právo na reklamaci zaniká.

### Obsah reklamacce

10.3 Reklamacce musí pro možnost jejího řádného vyřízení obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikaci Účastníka, číslo Smlouvy a identifikace reklamované Služby,
- předmět reklamacce, přesný a konkrétní popis závady, datum a čas vzniku závady,
- označení osoby jednající za Účastníka a podpis Účastníka (osoby oprávněné za Účastníka jednat).

10.4 Uplatnění reklamacce nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na příslušné faktuře cenu za poskytnutou Službu v plné výši.

### Vyřízení reklamacce

10.5 Reklamaci vyřizuje Poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce a v případech, kdy vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

10.6 V případě kladného vyřízení reklamacce, na jehož základě vznikl Účastníkovi přeplatek, má Účastník právo na vrácení přeplatku do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení Reklamacce Účastníkovi. Poskytovatel je oprávněn použít přeplatek přednostně k vyrovnání splatných závazků Účastníka. Pokud takové závazky neexistují Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (event. snížený o výši jeho závazků) snížením účtované částky v následujícím vyúčtování. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacce, který nebyl Účastníkovi vrácen, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

### Námítka proti vyřízení reklamacce

10.7 Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté Služby a Účastník s takovým vyřízením reklamacce nesouhlasí, je oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamacce. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamacce. Podání námitek k Českému telekomunikačnímu úřadu nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na příslušné faktuře cenu za poskytnutou Službu v plné výši, ledaže Český telekomunikační úřad stanoví na žádost Účastníka jinak.

### Mimosoudní řešení sporů

10.8 Vznikne-li mezi Účastníkem a Poskytovatelem spor, který se nepodaří urovnat přímo, může se Účastník obrátit za účelem mimosoudního řešení sporu na Český telekomunikační úřad. Internetová stránka tohoto orgánu je [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz).

10.9 Účastník, který je spotřebitelem, je oprávněn se v souvislosti s mimosoudním řešením případných sporů obrátit na Český telekomunikační úřad prostřednictvím formuláře umístěného na internetových stránkách [www.ctu.cz/ochranaspotrebitele](http://www.ctu.cz/ochranaspotrebitele). Na těchto internetových stránkách jsou taktéž obsaženy další informace o právech spotřebitelů, jakož i informace o dalších orgánech zabývajících se ochranou spotřebitele.

### Síťová neutralita



10.10 Poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj., nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo narušování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Výjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.

## 11 Odpovědnost za škodu

- 11.1 Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, zajistí Poskytovatel odstranění závady a přiměřeně sníží cenu nebo po dohodě s Účastníkem, zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem. Přiměřené snížení ceny bude poskytnuto poměrem z pevné platby za Službu (paušálu), a to podle poměru celých dokončených hodin v zúčtovacím období, po které nebylo možno Službu řádně užívat, k celkovému počtu hodin v daném zúčtovacím období. Poskytovatel není povinen nahradit Účastníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 11.2 Poskytovatel ani Účastník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokáží, že toto porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události Vyšší moci.
- 11.3 Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá 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.
- 11.4 Poskytovatel Účastníkovi neodpovídá 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.
- 11.5 Poskytovatel neodpovídá při poskytování Služeb za obsah přenášených zpráv, dat a informací. Poskytovatel neodpovídá za obsah a využití informací dostupných v síti Internet, i když jsou tyto informace přístupné a používané prostřednictvím Služeb Poskytovatele.
- 11.6 Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných důvodů než z důvodů uvedených v čl. 11.1, 11.2, 11.3, 11.4 a 11.5 budou Účastníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 5.000,- Kč, a to ve formě poskytnutí Služeb sjednaných ve Smlouvě. Pouze v případě, že náhrada škody bude splatná po ukončení platnosti Smlouvy, bude vyplacena v penězích.
- 11.7 Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.

## 12 Úrok z prodlení, smluvní pokuty, finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy

### Úrok z prodlení

12.1 Je-li Účastník v prodlení s úhradou ceny Služby, je Účastník povinen platit z nezaplacené částky smluvní úrok z prodlení, a to počínaje prvním dnem prodlení, ve výši 0,3 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení. V případě, že je Účastník spotřebitelem, je povinen platit z nezaplacené částky zákonný úrok z prodlení.

### Smluvní pokuta

- 12.2 V případě porušení smluvní povinnosti Účastníka informovat písemně Poskytovatele o všech změnách identifikačních údajů Účastníka podle čl. 8.1.7. je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení smluvní povinnosti, a to i opakovaně.
- 12.3 Nároky Poskytovatele na náhradu škody v plné výši způsobené prodlením se splněním závazků Účastníka nejsou vyúčtováním a zaplacením úroku z prodlení nebo smluvní pokuty dotčeny.

### Finanční vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy

12.4 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, a to z důvodů spočívajících na straně Účastníka, tj. zejména výpovědí Účastníka či odstoupením Poskytovatele od Smlouvy nebo



Služby pro její podstatné porušení Účastníkem, je Poskytovatel oprávněn požadovat od Účastníka úhradu finančního vyrovnání.

**Je-li účastník spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou** může být finanční vyrovnání požadováno pouze, pokud smlouva skončí do tří měsíců od uzavření. Výše finančního vyrovnání se vypočte v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako jedna dvacetina součtu měsíčních paušálů dle Ceníku poskytovatele zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako jedna dvacetina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

**Je-li účastník právnickou osobou**, vypočte se výše finančního vyrovnání v případě, že nebylo sjednáno minimální měsíční plnění, jako součet měsíčních paušálů dle Ceníku poskytovatele zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. Bylo-li minimální měsíční plnění sjednáno, vypočte se finanční vyrovnání jako součet minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy. V případě neúplného kalendářního měsíce bude částka vypočtena poměrně dle počtu dní.

V případě, že bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek telekomunikační koncové zařízení, zvyšuje se výše finančního vyrovnání o výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Je-li to aktuální, bude tato částka uvedena ve smlouvě.

12.5 Okolnosti vylučující odpovědnost nemají vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

## 13 Ukončení Smlouvy

13.1 Smlouva nebo Služba může být ukončena:

- 13.1.1 **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;
- 13.1.2 v případě poskytování Služeb na dobu určitou **uplynutím sjednané doby, pokud nedojde k prodloužení smlouvy**;
- 13.1.3 **na základě písemné výpovědi** uplynutím sjednané výpovědní doby. Výpovědní doba začíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi a činí 30 dnů, nedohodnou-li se strany jinak. Výpověď musí být doručena Poskytovateli na adresu Traťová 1, 619 00 Brno. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu zástupci či partnerovi Poskytovatele, nebude přihlíženo. V případě, že Účastník vypoví Smlouvu či Službu sjednanou na dobu určitou, bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání dle čl. 12.4.;
- 13.1.4 **písemnou výpovědí Smlouvy či Služby při změně podstatných náležitostí Smlouvy** uvedených v ust. § 63 odstavci 1 písm. c) až q) zákona o elektronických komunikacích, nebo změně jiných ujednání Smlouvy, které vedou ke zhoršení postavení Účastníka, jestliže nové podmínky nebude Účastník akceptovat, přičemž smlouva v takovém případě zaniká ke dni nabytí účinnosti změny Smlouvy. Výpověď je v takovém případě Účastník oprávněn doručit Poskytovateli do dne účinnosti změny. Výpověď je možno učinit bez sankce. Právo ukončit smlouvu podle tohoto ustanovení nevzniká, pokud dojde ke změně Smlouvy na základě změny právní úpravy nebo v případě změny Smlouvy nařízením Českým telekomunikačním úřadem. Výpověď musí být doručena Poskytovateli na adresu Traťová 1, 619 00 Brno. K výpovědi doručené jiné osobě než Poskytovateli, zejm. obchodnímu zástupci či partnerovi Poskytovatele nebude přihlíženo;
- 13.1.5 **odstoupením od smlouvy** z některého důvodu výslovně uvedeného níže ve čl. 13.4. a 13.5. jako podstatné porušení smlouvy. Účinky odstoupení od Smlouvy nebo Služby nastávají až doručením prohlášení o odstoupení od smlouvy porušující smluvní straně (smlouva se neruší s účinky od počátku). V případě důvodu uvedeného v čl. 13.5.1 a 13.5.2 je odstoupení od smlouvy součástí upomínky a účinky odstoupení nastávají dle podmínek v upomínce uvedených.

- 13.2 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 některé dílčí Služby.
- 13.3 Výpověď dle čl. 13.1.3 a 13.1.4 musí mít písemnou formu. V případě pochybností nebo sporu je za den doručení 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.
- 13.4 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem se považuje případ, kdy Poskytovatel:
- 13.4.1 neaktivoval požadovanou Službu po uplynutí lhůty uvedené ve Smlouvě a nezajistil nápravu ani přes písemnou výzvu ke zjednání nápravy v přiměřené dodatečné lhůtě, ne kratší 10 dnů;
  - 13.4.2 v rámci jednoho zúčtovacího období opakovaně nedodržel standardní úroveň kvality poskytovaných Služeb a nezajistil nápravu ani přes písemnou výzvu ke zjednání nápravy v přiměřené dodatečné lhůtě, ne kratší 10 dnů;
- 13.5 Za podstatné porušení Smlouvy Účastníkem se považuje případ, kdy Účastník:
- 13.5.1 soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí cenu za Služby i přes upozornění ze strany Poskytovatele;
  - 13.5.2 je v prodlení s úhradou účtované ceny za poskytnuté Služby nebo části takové ceny déle než 15 dní po datu splatnosti;
  - 13.5.3 úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje;
  - 13.5.4 neposkytl jistotu podle čl. 6, která na něm byla Poskytovatelem požadována;
  - 13.5.5 i přes upozornění používá poskytovanou Službu nebo majetek Poskytovatele v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy;
  - 13.5.6 uvede Poskytovatele v omyl a získá tímto pro sebe nebo pro jiného prospěch, který by jinak nezískal;
  - 13.5.7 neodpojí bez prodlení své zařízení od sítě, pokud takové zařízení působí závady na síti, ačkoliv byl k takovému odpojení Poskytovatelem vyzván;
  - 13.5.8 odepře Poskytovateli přístup k technickým zařízením Účastníka v souvislosti s lokalizací a odstraněním závady;
- 13.6 **Ukončení smlouvy v souvislosti s přenositelností čísel:**
- 13.6.1 Účastník je oprávněn Službu ukončit při současném využití oprávnění k přenesení čísla k jinému poskytovateli služeb. Podrobnosti jsou uvedeny v Podmínkách přenositelnosti telefonního čísla.
  - 13.6.2 Za přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli nebude Účastník hradit Poskytovateli poplatky.
  - 13.6.3 K přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli služeb může dojít buď:
    - se žádostí, aby jiný poskytovatel zajistil přenesení telefonního čísla, nebo
    - prostřednictvím ČVOP kódu.
  - 13.6.4 Při **přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli se žádostí, aby jiný poskytovatel zajistil přenesení telefonního čísla**, Účastník sdělí přejímajícímu poskytovateli ověřovací kód účastníka, který je potřebný pro úspěšné provedení procesu přenosu. Ověřovací kód účastníka (OKU) je možno ověřit také prostřednictvím klientského účtu Účastníka či prostřednictvím zákaznického centra.
  - 13.6.5 Při **přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli prostřednictvím ČVOP kódu** je Účastník povinen učinit jednání směřující k ukončení Smlouvy a zároveň podat žádost o přenesení telefonního čísla. Poskytovatel vystaví Účastníkovi ČVOP kód, tj. unikátní číselný kód

obsahující číslo výpovědi opuštěného operátora. Platnost ČVOP kódu je 60 dnů. ČVOP kód je možno ověřit také prostřednictvím zákaznického centra.

Nepřenesli-li Účastník telefonní číslo ke dni uplynutí výpovědní lhůty, je Poskytovatel oprávněn Účastníkovi poskytovat Služby po dobu platnosti ČVOP až do okamžiku přenesení telefonního čísla k jinému poskytovateli, a to i v případě, že okamžik přenesení čísla k jinému poskytovateli bude následovat až po uplynutí výpovědní lhůty (smlouva se o tuto dobu prodlužuje). Za takto poskytnuté služby je Účastník povinen Poskytovateli uhradit sjednanou cenu.

V případě, že Účastník nevyužije vygenerovaného ČVOP kódu a do konce jeho platnosti nepřenesli své telefonní číslo k jinému poskytovateli, platí, že Účastník vzal svoji výpověď zpět a nemá o ukončení Smlouvy zájem. Smlouva se v takovém případě obnovuje v původně sjednané době trvání a k výpovědi učiněné z důvodu přenosu telefonního čísla k jinému operátorovi se nepřihlíží.

- 13.6.6 K zániku Smlouvy dojde nejpozději počátkem prvního pracovního dne následujícího po uplynutí lhůty 2 pracovních dnů, která začne běžet, jakmile přejímající poskytovatel služby vyrozumí Poskytovatele podle § 34 odst. 8 zákona o elektronických komunikacích. Tato lhůta se neuplatní, pokud doba zbývající do zániku Smlouvy je kratší nebo k přenesení telefonního čísla nedošlo.
- 13.6.7 Nebude-li žádost o změnu poskytovatele služby doručena přejímajícímu poskytovateli služby nejpozději čtvrtý pracovní den přede dnem ukončení poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací na přenášeném telefonním čísle, není zaručeno na tomto telefonním čísle nepřerušované poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 13.6.8 Nesdělí-li Účastník OKU nebo ČVOP u přejímajícího poskytovatele předposlední pracovní den před skončením Smlouvy, pak není možné garantovat přenesení čísla (protože již může dojít k zániku Smlouvy před přenesením čísla).
- 13.6.9 Přenesení telefonního čísla není možné za situace, kdy doposud nebyla vyřízena dřívější žádost o přenesení daného telefonního čísla.
- 13.6.10 Skončí-li Smlouva nebo Služba sjednaná na dobu určitou předčasně, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu finančního vyrovnání dle čl. 12.4. Informace o konkrétní výši požadovaného finančního vyrovnání a finanční kompenzace bude Účastníkovi sdělena bezplatně na jeho žádost učiněnou prostřednictvím zákaznického centra.
- 13.6.11 Přenesením čísla nezaniká Účastníkovi povinnost uhradit všechny závazky vůči Poskytovateli vzniklé na základě Smlouvy.
- 13.6.12 Využívá-li spotřebitel předplacené služby, Poskytovatel na žádost spotřebitele podanou nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy vrátí spotřebiteli zbývající zůstatek předplatného. Vrácení zůstatku je zpoplatněno dle ceníku.
- 13.6.13 Účastník může v rámci jedné žádosti o přenesení přenést více svých telefonních čísel.
- 13.6.14 V případě že se Smlouva vztahuje na více telefonních čísel, přičemž Účastník požádá o přenesení pouze části telefonních čísel, Smlouva zaniká pouze v rozsahu telefonních čísel, o jejichž přenesení Účastník požádal. Ve vztahu k telefonním číslům, které nebyly přenosem dotčeny, Smlouva trvá i nadále.

#### **Ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání poskytovatele**

- 13.7 Byla-li Smlouva uzavřena se spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, má Účastník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy bez jakékoliv sankce. Poskytovatel ke dni uzavření smlouvy poskytne Účastníkovi veškeré smluvní dokumenty uvedené v odst. 2.2.této smlouvy v elektronické podobě v rámci uživatelského účtu Účastníka, který je dostupný na adrese [www.99mobile.cz](http://www.99mobile.cz). V případě pozdějšího zpřístupnění smluvní dokumentace běží lhůta pro odstoupení od smlouvy až od zpřístupnění této dokumentace v uživatelském účtu Účastníka. Odstoupení od smlouvy musí Účastník uplatnit písemným odstoupením od Smlouvy zaslaným Poskytovateli na adresu jeho sídla: Traťová 1, 619 00 Brno. K tomu může Účastník vyplnit a odeslat vzorový formulář umístěný na internetových stránkách Poskytovatele. Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, postačuje odeslat odstoupení

od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty. Odstoupit od Smlouvy nelze v případě, kdy byly sjednané služby splněny se souhlasem Účastníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy (např. nelze odstoupit od přenosu tel. čísla v případě, kdy již k přenosu došlo). Pokud Účastník požádal, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, zaplatí částku úměrnou rozsahu poskytnutých služeb do doby, kdy Poskytovatele informoval o odstoupení od smlouvy, a to dle Ceníku Poskytovatele. Za souhlas s poskytováním služeb je považováno také setření PIN kódu ze SIM karty, vynětí SIM karty z ochranného obalu či vložení SIM karty do koncového zařízení. Toto ujednání platí pouze v případě, byla-li Smlouva uzavřena se spotřebitelem.

- 13.8 Byla-li v rámci uzavření Smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku se spotřebitelem současně uzavřena smlouva o platebních službách ve smyslu zákona o platebním styku a za podmínek této služby, prohlašuje Účastník, že se seznámil s Obchodními podmínkami těchto služeb a že mu v průběhu uzavírání předmětného smluvního vztahu byly poskytnuty informace podle občanského zákoníku. Účastník má dále právo odstoupit bez uvedení důvodu od smlouvy o platebních službách, a to do 14 dnů ode dne jejího uzavření, bez jakékoliv sankce. Účastník je povinen uhradit cenu skutečně poskytnutých Služeb. Toto právo musí Účastník uplatnit písemným odstoupením od smlouvy zaslaným Poskytovateli na adresu jeho sídla: Traťová 1, 619 00 Brno. Toto ujednání platí pouze v případě, byla-li smlouva uzavřena se spotřebitelem.

#### **Vrácení zapůjčeného majetku po ukončení smlouvy**

- 13.9 Po ukončení Smlouvy nebo Služby je Účastník povinen bez zbytečného prodlení, nejpozději do 3 dnů od ukončení Smlouvy či Služby, vrátit Poskytovateli zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel. V opačném případě je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Účastníkovi cenu nevráceného majetku Poskytovatele. V případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem je Účastník povinen vrátit zapůjčený hmotný nebo nehmotný majetek, který od Poskytovatele za účelem poskytování Služby obdržel nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy dle odst. 13.7, a to na adresu sídla Poskytovatele, tj. na adresu Traťová 1, 619 00 Brno, na vlastní náklady Účastníka spojené s vrácením zboží, tedy ve výši poštovného.
- 13.10 Ukončení smlouvy nemá vliv na povinnost Účastníka řádně a včas uhradit cenu poskytnutých Služeb ani na nároky stran vzniklé z titulu náhrady škody či smluvní pokuty.

#### **14 Osobní, provozní a lokalizační údaje a jejich zpracování**

- 14.1 Poskytovatel provádí zpracování osobních údajů Účastníků, jejich oprávněných zástupců a třetích osob, jimž Účastník umožnil užívání Služeb, obsahující osobní a identifikační údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje související s poskytováním Služeb. Zásady zpracování těchto údajů a veškeré další související údaje a informace jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady zpracování a ochrany osobních údajů, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele.

#### **15 Dodávání písemností a zpráv**

- 15.1 Pro účely Smlouvy se za dodanou písemnost považuje písemnost:
- 15.1.1 předaná a převzatá druhou smluvní stranou osobně;
  - 15.1.2 dodaná subjektem poskytujícím poštovní služby na adresu naposledy oznámenou Účastníkem. za dodanou je považována i zásilka, u které bylo odmítnuto její převzetí adresátem, která nebyla vyzvednuta adresátem v úložní době nebo která se vrátila Poskytovateli jako nedoručitelná;
  - 15.1.3 doručená elektronicky zejména formou e-mailu, faxové zprávy nebo vyzvednutá z informačního systému Poskytovatele;
  - 15.1.4 dodaná jiným způsobem dle těchto Podmínek.
- 15.2 Zprávy a upozornění mohou být účastníkovi zasílána též formou SMS.
- 15.3 Potvrzení o odeslání faxové zprávy nebo elektronické zprávy či vyzvednutí zprávy Účastníkem je zaznamenáno v systému Poskytovatele. V pochybnostech, zda výše uvedený úkon byl proveden je rozhodující výpis z provozu ústředny nebo systému Poskytovatele.

## 16 Ustanovení společná a závěrečná

- 16.1 Smluvní vztah mezi Účastníkem a Poskytovatelem se řídí zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektrických komunikacích).
- 16.2 Žadatel o Službu zmocňuje Poskytovatele ke všem úkonům nutným k převedení v Objedávce uvedených Služeb poskytovaných jinými operátory na Služby Poskytovatele (předvolba operátora, přenesení účastnického čísla).
- 16.3 V případě, že Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné české znění.
- 16.4 Smluvní strany se zavazují řešit spory týkající se předmětu smlouvy přednostně vždy mimo soudní či správní řízení, tj. o takové vyřešení se vždy pokusit. V případě, že bude dle platné právní úpravy spor řešen před správním orgánem, je příslušným k řešení sporů ze smlouvy Český telekomunikační úřad.
- 16.5 Pokud jsou v Podmínkách nebo ve Smlouvě použity pojmy v jednotném nebo v množném čísle, platí i v čísle opačném, pokud z kontextu jednoznačně nevyplývá něco jiného. Obě strany budou vykládat Smlouvu v dobré víře. V případě, že jedno nebo více ustanovení Podmínek bude považováno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, taková nezákonnost, neplatnost nebo nevynutitelnost se nebude dotýkat ostatních ustanovení Podmínek, která budou vykládána tak, jako kdyby tato nezákonná, neplatná anebo nevynutitelná ustanovení neexistovala. Poskytovatel a Účastník souhlasí s tím, že veškerá nezákonná, neplatná nebo nevynutitelná ustanovení budou nahrazena ustanoveními zákonnými, platnými a vynutitelnými, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Podmínek.
- 16.6 Ukončení platnosti a účinnosti Smlouvy se nedotýká platnosti a účinnosti ustanovení Podmínek, které přetrvávají až do úplného vyřízení všech nároků vyplývajících ze smluvního vztahu.
- 16.7 Veškerá komunikace elektronickými prostředky musí být uskutečňována:
  - prostřednictvím formulářů webových stránek Poskytovatele, stanoví-li tak Smluvní dokumenty,
  - v ostatních případech zasíláním elektronických zpráv (e-mail) výhradně na elektronické adresy uvedené ve smlouvě. Elektronická zpráva je považována za doručenou dnem, kdy ji Poskytovatel odešle.

Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem **10. 4. 2020** a nahrazují Podmínky ze dne **1. 8. 2018**. Veškeré změny vyplývající z novely zákona o elektronických komunikacích - zákona č. 311/2019 Sb., tj. zejména změny týkající se výše a podmínek finančního vyrovnání při předčasném ukončení smlouvy a přenositelnosti tel. čísla však budou ze strany Poskytovatele ve vztahu k Účastníkovi respektovány již od dne nabytí účinnosti dané novely, tj. od 1. 4. 2020.