

**Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací sítě společnosti MobilKom, a.s., (Hlasové a datové služby) (platnost od 1. 6. 2010) vydané podle § 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění (dále jen „obchodní zákoník“), a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“).**



## 1. Základní ustanovení

- 1.1 Tyto všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací pro hlasové a datové služby (dále jen „Všeobecné podmínky“) vydané společností MobilKom, a.s., se sídlem Praha 8, Křižíkova čp. 237, č. or. 36a, PSČ 186 00, IČ: 481 71 000, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8213 (dále jen „Mobilkom“ nebo také „Poskytovatel“) upravují některá práva a povinnosti smluvních stran v souvislosti se smlouvou o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále též jen „Smlouva“) uzavřenou mezi Poskytovatelem a osobou, které jsou služby elektronických komunikací poskytovány (dále jen „Účastník“), jakož i některé související otázky.
- 1.2 Za podmínek stanovených ve Smlouvě, jejíž celý obsah tvoří Objednávka služeb elektronických komunikací, tyto Všeobecné podmínky, aktuální Ceník služeb (dále též jen „Ceník“), reklamační řád, popř. další podmínky, které mohou být Poskytovatelem stanoveny pro poskytování jednotlivých služeb, se Poskytovatel zavazuje poskytovat Účastníkovi služby elektronických komunikací prostřednictvím sítě „U:fon“ společnosti Mobilkom, a.s. (dále též jen „Služby“ nebo jednotlivě „Služba“), přičemž pro účely těchto Všeobecných podmínek pojem Služba zahrnuje též Službu Premium SMS (viz článek 12).

## 2. Uzavření Smlouvy

- 2.1 Každý, kdo má zájem o uzavření smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací s Poskytovatelem (dále též jen „Zájemce“), může požádat Poskytovatele o uzavření Smlouvy (dále jen „Objednávka“) formou písemné objednávky služeb elektronických komunikací. Formulář písemné objednávky je k dispozici v provozovnách Poskytovatele, v obchodních zástupcích Poskytovatele. Zájemce může požádat o uzavření Smlouvy též telefonicky, prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele či jiným způsobem.
- 2.2 Společně s Objednávkou je Zájemce povinen předložit Poskytovateli dokumenty požadované Poskytovatelem k řádné identifikaci Zájemce. Zájemce uděluje Poskytovateli souhlas ke kopírování a archivování dokumentů předložených Zájemcem za účelem uzavření a vedení Smlouvy a dále Zájemce souhlasí s tím, že Poskytovatel nebo jeho zástupce si mohou ověřit platební historii Zájemce u úvěrového nebo jiného obdobného registru, který takové údaje zpracovává (dále jen „úvěrový registr“).
- 2.3 Není-li v podmínkách poskytování konkrétní Služby stanoveno jinak, je Zájemce povinen před uzavřením Smlouvy uhradit Poskytovateli peněžní záruku (dále jen „počáteční vratná kauce“) ve výši stanovené v Ceníku. Počáteční vratná kauce slouží k zajištění plnění povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy a bude Účastníkovi vrácena v souladu s podmínkami a ve lhůtách uvedených v Ceníku nebo bez zbytečného odkladu po neschválení Objednávky.
- 2.4 Na základě Objednávky a předložených dokladů ověří Poskytovatel, zda jsou splněny předpoklady nutné pro uzavření Smlouvy stanovené právními předpisy a podmínkami poskytování jednotlivých Služeb stanovenými Poskytovatelem. Jestliže jsou podmínky pro uzavření Smlouvy splněny, Poskytovatel Objednávku schválí (zpravidla do 7 dnů ode dne doručení Objednávky Poskytovateli, není-li v podmínkách pro poskytování konkrétní Služby uvedeno jinak). V případě neschválení Objednávky bude Poskytovatel Zájemce o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat.
- 2.5 Byla-li Objednávka Zájemce doručena Poskytovateli, uhradil-li Zájemce počáteční vratnou kauci a byly-li zároveň Poskytovateli předloženy veškeré dokumenty podle článku 2.2, doručí Poskytovatel Zájemci zařízení, jehož prostřednictvím může být příslušná Služba využívána (dále jen „Zařízení“), aktuální znění Všeobecných podmínek a Ceník (nebo jeho relevantní část). Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je zásilka se Zařízením a smluvními dokumenty doručena Zájemci. Pokud není Zájemci zasíláno Zařízení (Zájemce o ně při podání Objednávky nepožádal), je Smlouva uzavřena okamžikem schválení Objednávky. Neoznámí-li Poskytovatel Zájemci ve lhůtě 14 dní ode dne přijetí Objednávky a splnění všech podmínek pro uzavření Smlouvy neschválení Objednávky, má se za to, že uplynutím této lhůty byla Smlouva uzavřena.
- 2.6 Smlouva bez písemné Objednávky může být uzavřena též v souvislosti se zvláštní nabídkou spojenou s prodejem Zařízení v obchodě. V takovém případě se na uzavření Smlouvy nepoužijí ustanovení článků 2.3 až 2.5. a Smlouva je uzavřena okamžikem zakoupení Zařízení. Ustanovení článku 2.2 se použije obdobně a Účastník je dále povinen při aktivaci Služby podle článku 2.7 sdělit Poskytovateli veškeré údaje nezbytné k evidenci Smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících.
- 2.7 Účinnost Smlouvy nastává aktivací příslušné Služby. Služba bude Zájemci aktivována po uzavření Smlouvy na základě žádosti Zájemce o její aktivaci, přičemž neobdrží-li Poskytovatel žádost Zájemce o aktivaci Služby do dvou (2) dní ode dne doručení Zařízení Zájemci, má se za to, že uplynutím této lhůty Zájemce o aktivaci Služby požádal. Pokud není Zájemci zasíláno Zařízení a nepožádá-li Zájemce o aktivaci do dvou (2) dní ode dne uzavření Smlouvy, má se za to, že uplynutím této lhůty Zájemce o aktivaci Služby požádal.
- 2.8 Poskytovatel může odmítnout uzavření Smlouvy na základě Objednávky Zájemce nebo od již uzavřené Smlouvy kdykoli odstoupit v případě, že Zájemce:
- při uzavírání Smlouvy nebo v souvislosti s její změnou úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo jiné údaje;
  - z platební historie Zájemce, zjištěné z úvěrového registru, vyplývá, že Zájemce v minulosti soustavně opožděně (tj. alespoň dvakrát po sobě) platil nebo soustavně neplatil (tj. alespoň třikrát nezaplatil) vyúčtování poskytovatelových služeb;
- 2.9 Zájemce je při podání Objednávky povinen zvolit si své přístupové heslo, pomocí kterého bude moci zjišťovat informace o svém účtu vedeném u Poskytovatele. Heslo může být zároveň Poskytovatelem vyžadováno k ověřování identifikace Účastníka při komunikaci s Poskytovatelem.

## 3. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje:
- poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy;
  - informovat o podstatných změnách v rozsahu, kvalitě a cenách poskytovatelových Služeb;
  - v případě poskytování veřejně dostupné telefonní služby umožnit Účastníkovi bezplatná volání na čísla tísňového volání;

- umožnit Účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných podmínek, Ceníku služeb, reklamačního řádu a dalšími podmínkami poskytování Služeb;
- na základě objednávky Účastníka informovat Účastníka o stavu Služeb poskytovaných tomuto Účastníkovi, výši nedoplatků a dalších skutečnostech vztahujících se k poskytovatelským Službám;
- umožnit Účastníkovi hlášení poruch;
- za podmínek stanovených v platném Ceníku služeb poskytnout Účastníkovi podrobný rozpis odchylek hovorů uskutečněných prostřednictvím jeho účastnického čísla a přehled Služeb poskytnutých prostřednictvím tohoto účastnického čísla;
- na objednávku Účastníka a na jeho náklady zablokovat přístup ke Službě, jejíž obsah může ohrozit mravní výchovu mládeže, a to za předpokladu, že takové zablokování přístupu ke Službě bude technicky možné;
- provozovat a udržovat síť Poskytovatele v řádném technickém a provozním stavu v souladu s příslušnými právními předpisy a jinými závaznými normami;
- odstraňovat poruchy vzniklé v síti Poskytovatele bez zbytečného odkladu, a bude-li to technicky možné, nejpozději do 7 pracovních dnů.
- 1.11 v případě, že je u konkrétní Služby nabízena možnost zobrazení účastnického čísla:
  - volajícího účastníka, nabídnout volajícímu účastníkovi možnost bezplatně zamezit zobrazení jeho účastnického čísla pro každé jednotlivé volání, a to za použití jednoduchých prostředků;
  - volajícího účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka u příchozích volání, a to za použití jednoduchých prostředků. V odůvodněných případech (zejm. pracoviště řešící osobní krizové situace, např. linky důvěry) je použití této funkce bezplatné;
  - volajícího účastníka a zobrazení tohoto čísla je uvedeno ještě před sestavením volání, nabídnout volanému účastníkovi možnost odmítnout příchozí volání, u kterých volající účastník zamezil zobrazení svého účastnického čísla, a za použití jednoduchých prostředků;
  - volaného účastníka, nabídnout volanému účastníkovi možnost zamezit zobrazení svého účastnického čísla volajícímu účastníkovi, a to za použití jednoduchých prostředků a bezplatně.
- Poskytovatel je oprávněn:
  - při komunikaci s Účastníkem požadovat jeho identifikaci podle pravidel stanovených Poskytovatelem za účelem ochrany Účastníka;
  - provádět údržbu, opravy a jiné technické úpravy sítě Poskytovatele, v jejichž důsledku může výjimečně dojít ke snížení kvality nebo dostupnosti poskytovatelových Služeb;
  - přerušit nebo omezit ze závažných technických nebo provozních důvodů poskytování Služeb Účastníkovi;
  - v odůvodněných případech v souladu s platným Ceníkem služeb požadovat při uzavření Smlouvy nebo kdykoli poté od Účastníka složení peněžní jistoty (zálohy, vratné kauce) nebo poskytnutí jiné záruky v souvislosti s poskytováním Služeb (dále též jen „vratná kauce“); nesložil-li Účastník požadovanou vratnou kauci, je Poskytovatel oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy, provedení požadované změny Smlouvy, omezit nebo přerušit poskytování Služeb Účastníkovi nebo může Poskytovatel od již uzavřené Smlouvy odstoupit. Vratná kauce může být Poskytovatelem použita na úhradu dluzných částek, jinak bude vrácena Účastníkovi v souladu s podmínkami a ve lhůtách pro vrácení vratné kauce uvedenými v platném Ceníku služeb;
  - v závažných technických či provozních důvodů změnit účastnické číslo, uživatelské jméno, heslo nebo jiné přístupové kódy Účastníka, a to i bez souhlasu Účastníka – o této skutečnosti bude Poskytovatel Účastníka informovat bez zbytečného odkladu;
  - stanovit v Ceníku služeb, pokud s Účastníkem uzavře Smlouvu na dobu určitou, přiměřený nárok na vyrovnání v případě předčasné výpovědi této Smlouvy z důvodu přenesení čísla;
  - v odůvodněných případech (např. za účelem zneužívání poskytovatelových Služeb) stanovit maximální počet Zařízení, u kterých může být Účastníkovi aktivována Služba;
  - různým Účastníkům poskytovat různou úroveň Služeb, a to v závislosti na splnění objektivních kritérií (např. objem poskytnutých Služeb, počet účastnických smluv, délka trvání účastnické smlouvy atd.);
  - měnit rozsah, kvalitu, podmínky a ceny jednotlivých Služeb, a to zejména z důvodu zavedení nových Služeb, zkvalitnění Služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, vývoje nových technologií. Poskytovatel je také oprávněn ukončit poskytování dosavadních Služeb, které se však v takovém případě zavazuje nahradit Službami obdobnými, bude-li to technicky a ekonomicky možné;
  - 1.10 přijmout a aplikovat dodatečné způsoby ochrany Služeb či sítě, jestliže má za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Účastníků nebo sítě (včetně tzv. Fair User Policy [FUP] u datových služeb; podmínky FUP mohou být upravovány v rámci zajištění optimálního využití sítě; konkrétní parametry FUP budou Účastníkům vhodným způsobem sděleny).
  - 1.11 zrušit zamezení zobrazení účastnického čísla volajícího účastníka:
    - přechodně na základě objednávky účastníka, který vyžaduje vysledování zlomyslného nebo obtěžujícího volání;
    - pracovávat lokalizační údaje při přenosu volání na každé číslo tísňového volání příslušného pracoviště pro příjem těchto volání, a to i přes dočasný zákaz nebo neexistenci souhlasu dočasněho účastníka.
  - 1.12 zmocnit třetí osoby k vymáhání svých splatných pohledávek za Účastníkem a sdělit jim k tomu účelu potřebné osobní údaje Účastníka.

## 4. Práva a povinnosti Účastníka

- 4.1 Účastník je oprávněn zejména:
- užívat Služby v souladu se Smlouvou a podle aktuální nabídky Poskytovatele;
  - požádat Poskytovatele o provedení změny Smlouvy, pokud to umožňují podmínky poskytování příslušné Služby;

- 4.1.3 požádat o změnu účastnického čísla, a to za podmínek a za úhradu stanovenou platným Ceníkem služeb;
- 4.1.4 obracet se na Poskytovatele s návrhy, připomínkami, objednávkami;
- 4.1.5 oznamovat Poskytovateli poruchy sítě či jiné vady poskytovaných Služeb;
- 4.1.6 zvolit si jako adresu pro doručování písemností jinou adresu než adresu svého bydliště (sídla); adresu pro zaslání písemností může být pouze adresa na území České republiky;
- 4.1.7 požádat o podrobný rozpis odchozích hovorů nebo o podrobný souhrn Služeb uskutečněných/poskytnutých prostřednictvím svého účastnického čísla, a to za úhradu podle platného Ceníku služeb;
- 4.1.8 v rámci poskytovaných Služeb užívat síť jiných poskytovatelů, a to za podmínek stanovených Poskytovatelem.
- 4.1.9 v rámci přenositelnosti čísel mezi sítěmi různých poskytovatelů požádat o ponechání svého účastnického čísla, a to za podmínek stanovených platnými právními předpisy, dalšími podmínkami Poskytovatele a za úhradu podle platného Ceníku služeb; Účastník souhlasí s tím a bere na vědomí, že v případě přenesení účastnického čísla od jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací k Poskytovateli může proces přenesení čísla trvat až 60 dní ode dne podání objednávky o přenesení.
- 4.2 Účastník se zavazuje zejména:
- 4.2.1 užívat Služby v souladu se Smlouvou a podmínkami poskytování jednotlivých Služeb;
- 4.2.2 plnit řádně a včas své povinnosti vyplývající ze Smlouvy včetně dalších povinností Účastníka stanovených v těchto Všeobecných podmínkách, které vyplývají z podmínek poskytování jednotlivých Služeb stanovených Poskytovatelem;
- 4.2.3 po dobu platnosti Smlouvy oznamovat Poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů od uskutečnění takové změny, změnu identifikačních údajů Účastníka uvedených v Objedávce a ve stejné lhůtě takovou změnu také doložit příslušnými doklady;
- 4.2.4 užívat Služby pouze prostřednictvím zařízení, která byla řádně schválena k užívání na území České republiky;
- 4.2.5 na základě výzvy Poskytovatele učiněné z důležitých důvodů souvisejících s poskytováním Služeb dostavit se do některé z provozoven Poskytovatele nebo provozoven obchodních zástupců/partnerů Poskytovatele;
- 4.2.6 bez předchozího souhlasu Poskytovatele neumožnit užívání Služeb za úplatu třetím osobám;
- 4.2.7 chránit svá přístupová jména, kódy a hesla a hesla přidělená Poskytovatelem za účelem poskytování Služeb a nesdílet je ani jinak nezpřístupnit třetí osobě;
- 4.2.8 nečinít jakékoli neoprávněné zásahy do Zařízení či jeho příslušenství;
- 4.2.9 v případě ztráty nebo odcizení Zařízení nebo podezření z vyrazení přihlašovacího jména či kódu, které Účastník nemá možnost změnit, neprodleně informovat o této skutečnosti Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl přijmout nezbytná opatření k zamezení zneužití Služeb. Oznámením skutečnosti podle předchozí věty není dotčena povinnost Účastníka uhradit cenu za poskytnuté Služby, a to až do okamžiku přijetí opatření proti zneužití Služeb Poskytovatelem, které se Poskytovatel zavazuje přijmout bez zbytečného odkladu po oznámení dané skutečnosti Poskytovateli;
- 4.2.10 v případě podezření z vyrazení přihlašovacího jména či kódu, které má Účastník možnost změnit, tato přihlašovací jména či kódy změnit bez zbytečného odkladu tak, aby se zabránilo jejich možnému zneužití;
- 4.2.11 hradit cenu za Služby a další plnění jemu poskytnuté, a to nejpozději do 14 dnů ode dne skončení příslušného zúčtovacího období. Závazek Účastníka uhradit cenu za Služby a další plnění je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.

## 5. Vyúčtování a reklamace

- 5.1 Ceny za Služby a další plnění poskytované Poskytovatelem Účastníkovi se účtují v souladu se Smlouvou, jejíž nedílnou součástí je také Ceník služeb.
- 5.2 Ceny za poskytované Služby se účtují ode dne aktivace příslušné Služby, a to podle Ceníku služeb platného ke dni poskytnutí příslušné Služby.
- 5.3 Po uplynutí každého zúčtovacího období (které činí zpravidla 30 dní, není-li Poskytovatelem stanoveno jinak, maximálně však 90 dní) vystaví Poskytovatel Účastníkovi vyúčtování Služeb a dalších plnění poskytnutých Účastníkovi v příslušném zúčtovacím období (dále jen „**Vyúčtování**“). Účastník souhlasí s tím, že Vyúčtování bude po vystavení zasláno bez zbytečného odkladu e-mailem na adresu Účastníka, kterou Účastník pro tyto účely uvedl, nebo zpřístupněno na webové samoobsluze tak, aby mohlo být Vyúčtování dodáno Účastníkovi do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období. Smluvní strany souhlasí s tím, že běžnou poštou bude písemné Vyúčtování zasláno pouze na základě žádosti Účastníka, a to na adresu, kterou pro tyto účely uvedl. Účastník tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn zpoplatnit zaslání písemného vyúčtování, a to částkou stanovenou Ceníkem služeb.
- 5.4 Ve Vyúčtování je uvedena cena Služeb poskytnutých Účastníkovi v příslušném zúčtovacím období, popř. jiných plnění poskytnutých Účastníkovi (včetně služeb, které poskytl Účastníkovi třetí osoby prostřednictvím sítě Poskytovatele). Jestliže není možné Službu nebo jiné plnění vyúčtovat ve Vyúčtování za zúčtovací období, ve kterém byly Účastníkovi poskytnuty, bude taková Služba, popř. jiné plnění, vyúčtována v bezprostředně následujícím Vyúčtování.
- 5.5 Ve Vyúčtování se uvádí cena podle druhu poskytnuté Služby nebo souhrnné vyúčtování ceny jednou položkou. Na základě objednávky Účastníka může být Účastníkovi vystaven také podrobný rozpis cen za jednotlivé Služby („Podrobné vyúčtování“). Žádost o vystavení Podrobného vyúčtování musí být doručena Poskytovateli před začátkem zúčtovacího období, za které se Podrobné vyúčtování požaduje, a vystavení Podrobného vyúčtování bude zpoplatněno v souladu s platným Ceníkem služeb.
- 5.6 Účastník je povinen uhradit cenu za Služby a další plnění poskytnuté Účastníkovi nejpozději do 14 dnů ode dne skončení příslušného zúčtovacího období. Závazek Účastníka uhradit cenu za Služby a další plnění je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet Poskytovatele.
- 5.7 Jestliže nebude Vyúčtování doručeno Účastníkovi do 14. dne od skončení příslušného zúčtovacího období, může Účastník požádat Poskytovatele o vystavení popisu Vyúčtování, který mu bude předán nebo zaslán dohodnutým způsobem. Nedoručení Vyúčtování Účastníkovi však nemá vliv na povinnost Účastníka uhradit vyúčtovanou částku za příslušné zúčtovací období ve lhůtě stanovené v článku 5.6.
- 5.8 Jestliže bude Účastník v prodlení s uhrazením částky uvedené v příslušném Vyúčtování, upozorní Poskytovatel Účastníka na nezaplacení (dále jen „**upomínka**“) a zároveň v upomínce stanoví náhradní termín splatnosti Vyúčtování. Není-li v upomínce stanoven další termín, činí náhradní termín splatnosti jeden (1) týden ode dne doručení upomínky. Ode dne prodlení s úhradou vyúčtované částky je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi také úrok z prodlení, jehož výše je stanovena obecně závaznými právními předpisy. Účastník se v případě prodlení s uhrazením Vyúčtování také zavazuje uhradit Poskytovateli náklady spojené s upomínkou, náklady na vymáhání splatných pohledávek (a to i prostřednictvím třetí osoby) a případně též smluvní pokutu, jejichž výše je stanovena v platném Ceníku a v těchto Všeobecných podmínkách. Zaplacením smluvní

pokuty není dotčeno právo Poskytovatele požadovat náhradu nákladů podle tohoto článku, finančního vyrovnání/smluvních pokut vyplývajících ze Smlouvy ani náhradu způsobené škody v plném rozsahu.

- 5.9 Jestliže částka zaplacená Účastníkem nestačí k úhradě veškerých splatných pohledávek Poskytovatele vůči Účastníkovi, bude zaplacená částka použita k úhradě nejdříve splatné pohledávky Účastníka nebo její části.
- 5.10 V případě, že Účastník uhradí vyšší částku, než je částka uvedená ve Vyúčtování, a Poskytovatel zároveň neviduje vůči Účastníkovi žádné jiné splatné pohledávky, je Poskytovatel oprávněn použít vzniklý přeplatek na úhradu budoucích Vyúčtování, nebude-li stranami dohodnuto jinak nebo pokud Účastník nepožádá o vyplacení vzniklého přeplatku. Pokud Účastník požádá o vyplacení přeplatku, bude přeplatek vrácen Účastníkovi nejpozději do 15 dnů od vzniku nároku na jeho vyplacení.
- 5.11 Účastník je oprávněn započíst své pohledávky za Poskytovatelem proti pohledávkám Poskytovatele pouze v případě předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 5.12 Účastník je oprávněn podat Poskytovateli reklamaci, a to v případě vadného poskytnutí:
- I. Služeb;
  - II. Vyúčtování.
- 5.13 Reklamací ohledně vadného poskytnutí Služby je Účastník povinen podat nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo podat reklamací zanikne. Reklamací ohledně vadného Vyúčtování je Účastník povinen podat písemně nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení příslušného Vyúčtování, jinak právo podat reklamací zanikne. Podání reklamacie ohledně vadného Vyúčtování nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit částku uvedenou ve Vyúčtování v souladu s článkem 5.6 těchto Všeobecných podmínek.
- 5.14 Poskytovatel se zavazuje řešit reklamacie Účastníka bez zbytečného odkladu, s přihlédnutím k administrativní a technické náročnosti dané reklamacie, nejpozději však do 1 (jednoho) měsíce ode dne doručení reklamacie Poskytovateli a v případě reklamací, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničním provozovatelem, nejpozději do 2 (dvou) měsíců ode dne doručení reklamacie Poskytovateli.
- 5.15 Bude-li reklamacie ohledně Vyúčtování shledána jako oprávněná, zavazuje se Poskytovatel vystavit a doručit Účastníkovi opravené Vyúčtování a dále postupovat podle článků 5.9 a 5.10 těchto Všeobecných podmínek.
- 5.16 Bude-li reklamacie ohledně Služeb shledána jako oprávněná, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu zjednat nápravu a poskytovat Účastníkovi Služby v souladu se Smlouvou, popř. v případě uskutečněné úhrady za vadně poskytnuté Služby přiměřeně snížit cenu, a v případě vzniklého přeplatku postupovat obdobně podle článku 5.10 těchto Všeobecných podmínek, nebude-li vzniklý přeplatek použit na úhradu jiných již splatných závazků Účastníka nebo nebude-li Účastníkovi poskytnuta Služba náhradním způsobem.
- 5.17 Bližší úprava práv a povinností Účastníka při podávání a vyřizování reklamacie Služeb je uvedena v reklamačním řádu Poskytovatele, který je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.ufon.cz](http://www.ufon.cz) a ve všech provozovnách Poskytovatele.

## 6. Změna Smlouvy

- 6.1 Účastník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy, a to písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetových stránek Poskytovatele. V odůvodněných případech může Poskytovatel požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě. Změna Smlouvy může být provedena pouze za podmínek stanovených v těchto Všeobecných podmínkách a v dalších podmínkách poskytování jednotlivých Služeb stanovených Poskytovatelem. Společně s žádostí o změnu Smlouvy musí Účastník splnit také další podmínky stanovené Poskytovatelem pro provedení příslušné změny.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje posoudit žádost Účastníka o změnu Smlouvy nejpozději do 7 pracovních dnů od jejího doručení Poskytovateli a ve stejné lhůtě tuto žádost schválit či odmítnout, nebude-li v podmínkách poskytování konkrétní Služby stanoveno jinak. Nebude-li žádost Účastníka o změnu Smlouvy schválena, vyzoomí o tom Poskytovatel bez zbytečného odkladu Účastníka, a to vhodným způsobem.
- 6.3 Byla-li Smlouva s Účastníkem uzavřena za zvýhodněných podmínek (např. při poskytnutí Zařízení za zvýhodněnou cenu, závazku Účastníka k určitému minimálnímu plnění), je Poskytovatel oprávněn při změně Smlouvy, která představuje snížení minimálního plnění Účastníka, požadovat zaplacení finančního vyrovnání podle aktuálního Ceníku služeb.
- 6.4 Účastník je oprávněn převést svá práva a závazky vyplývající ze Smlouvy na třetí osobu („Převod Smlouvy“) pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele a po splnění podmínek stanovených Poskytovatelem pro takový převod. K platnosti Převodu Smlouvy musí být písemná dohoda o Převodu Smlouvy podepsána Účastníkem, Poskytovatelem a třetí osobou, na kterou se Smlouva převádí. Účastník je povinen při Převodu Smlouvy předat třetí osobě, na kterou se Smlouva převádí, Zařízení, sdělit jí přihlašovací jména, hesla a kódy a informovat ji o právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy.

## 7. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

- 7.1 Smlouva mezi Poskytovatelem a Účastníkem se uzavírá na dobu sjednanou smluvními stranami, jinak na dobu neurčitou.
- 7.2 Je-li Smlouva sjednána na dobu určitou, prodlužuje se po jejím uplynutí automaticky na dobu neurčitou, pokud alespoň 15 dní před uplynutím sjednané doby platnosti Smlouvy jedna ze smluvních stran písemně neoznámí druhé straně, že trvá na ukončení Smlouvy ke sjednanému datu.
- 7.3 Účastník je oprávněn Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní lhůtou, která činí 30 dnů ode dne doručení výpovědi Poskytovateli:
- 7.3.1 i bez uvedení důvodu, jestliže byla Smlouva uzavřena na dobu neurčitou. Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, může Účastník Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů pouze tehdy, pokud zároveň Poskytovateli před vypovězením Smlouvy uhradí finanční vyrovnání podle článku 7.8;
- 7.3.2 nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění podstatné změny Všeobecných podmínek, která je v neprospěch Účastníka, jestliže tato změna není vyvolána změnou právních předpisů.
- 7.3.3 nejpozději do 30 dnů od dne zveřejnění změny Ceníku služeb, která je v neprospěch Účastníka, jestliže tato změna není vyvolána změnou právních předpisů. Účastník nemůže Smlouvu z tohoto důvodu vypovědět, jestliže se zvýšení ceny týká Služby, kterou Účastník v průběhu posledních 5 měsíců přede dnem zveřejnění změny Ceníku nevyužil;
- 7.3.4 nejpozději do 30 dnů, jestliže Poskytovatel přijme opatření k ochraně sítě.
- 7.4 Účastník není oprávněn vypovědět Smlouvu z důvodů podle článků 7.3.2 a 7.3.3, jestliže byl před uzavřením Smlouvy prokazatelně seznámen s příslušnou změnou Všeobecných podmínek či Ceníku služeb.

- 7.5 Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu také tehdy, jestliže požádá v souladu s právními předpisy o přenesení svého účastnického čísla k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací. V takovém případě nabývá podaná výpověď účinnosti dnem, kdy dojde k přenesení účastnického čísla Účastníka k jinému poskytovateli.
- 7.6 Poskytovatel je oprávněn vypovědět Smlouvu s výpovědní lhůtou, která činí 15 dnů ode dne doručení výpovědi Účastníkově:
- 7.6.1 jestliže Účastník v rozporu se Smlouvou umožnil užívání Služeb třetí osobě.
- 7.6.2 jestliže Účastník užívá Služby v rozporu se Smlouvou. Pro účely tohoto ustanovení se užíváním Služeb v rozporu se Smlouvou rozumí:
- I. závažné porušení povinností Účastníka stanovených ve Smlouvě (např. úmyslné uvedení nepravdivých osobních, identifikačních nebo jiných údajů);
  - II. soustavné porušování kterékoliv povinnosti Účastníka stanovené ve Smlouvě po dobu více než 10 dnů;
  - III. jestliže se Účastník dopustí porušení kterékoliv své povinnosti stanovené ve Smlouvě opakovaně, tj. alespoň dvakrát;
  - IV. soustavné opožděné placení Vyúčtování, tj. zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích Vyúčtování po lhůtě splatnosti;
  - V. soustavné neplacení Vyúčtování, tj. existence nejméně 3 nezaplacených Vyúčtování.
- 7.6.3 jestliže Účastník zneužívá Služby nebo existuje důvodné podezření, že Účastník zneužívá Služby.
- 7.6.4 v případě Účastníka – právnické osoby –, jestliže Účastník vstoupil do likvidace, byl na majetek Účastníka prohlášen konkurz nebo vyrovnání nebo návrh na prohlášení konkurzu byl zamítnut pro nedostatek majetku.
- 7.7 V případech uvedených v článku 7.6.2 body (II), (III), (IV) a v článku 7.6.3 musí být Účastník na možnost výpovědi předem prokazatelně upozorněn.
- 7.8 Byla-li Smlouva uzavřena na dobu určitou nebo byla-li Smlouva uzavřena na základě marketingové nabídky Poskytovatele za zvýhodněných podmínek a:
- I. dojde-li k předčasnému ukončení Smlouvy na základě výpovědi Účastníka nebo v důsledku výpovědi dle článku 7.5, mimo výpovědi podané na základě článků 7.3.2, 7.3.3, je Účastník povinen poskytnout Poskytovateli finanční vyrovnání za předčasné ukončení Smlouvy ve výši stanovené v Ceníku služeb. Účastník je dále povinen v těchto případech Poskytovateli uhradit částku odpovídající součtu veškerých měsíčních cen (paušálů) stanovených Ceníkem pro danou Službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané Smlouvy;
  - II. dojde-li k porušení některé povinnosti Účastníka stanovené v článku 4.2.11, resp. článku 5.6, bude-li Smlouva porušena způsobem uvedeným v článku 5.8 či dojde-li na straně Účastníka ke vzniku jakékoliv ze skutečností uvedených v článku 7.6, zavazuje se Účastník zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu, jejíž výše se skládá z fixní částky stanovené Ceníkem služeb a částky odpovídající součtu veškerých měsíčních cen (paušálů) stanovených Ceníkem pro danou Službu, a to za období plynoucí od konce výpovědní doby do konce původní sjednané doby trvání dané Smlouvy. Smluvní pokuta je splatná společně s Vyúčtováním služeb, ve kterém byla vyúčtována, jinak do 15 dnů ode dne doručení samostatného vyúčtování smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Účastníka uhradit ostatní dlužné částky.
- 7.9 Ukončením Smlouvy výpovědí nezaniká povinnost Účastníka řádně a včas uhradit Poskytovateli neuhrazená Vyúčtování.
- 7.10 V případě Účastníka – fyzické osoby zaniká Smlouva také v případě smrti Účastníka, nebude-li mezi Poskytovatelem a některým z dědiců sjednáno jinak, přičemž Poskytovatel je oprávněn v tomto případě taktéž doúčtovat cenu dotovaného Zařízení do jeho plné výše.
- 7.11 Účastník a Poskytovatel tímto sjednávají, že bude-li na základě Smlouvy poskytováno Účastníkově více Služeb (např. datové a zároveň hlasové služby), posuzuje se poskytování každé takové Služby samostatně (včetně výpovědních důvodů a povinnosti uhradit finanční vyrovnání/zbylé paušály/smluvní pokuty podle článků 7.8 a 7.3.1). Takovou Smlouvu je možné vypovědět z důvodů uvedených výše v tomto článku i jen částečně ohledně každé jednotlivé Služby, jsou-li u takové Služby dány výpovědní důvody. Vypovězení Smlouvy ohledně některé z takto poskytnutých Služeb se nedotýká platnosti Smlouvy ve vztahu k ostatním poskytnutým Službám.

## 8. Omezení a přerušování poskytování Služeb

- 8.1 V případě hlasových Služeb poskytovaných prostřednictvím telefonních čísel určených pro poskytování veřejné telefonní služby prostřednictvím veřejné pevné telefonní sítě Poskytovatel Účastníky nezaručuje, že v době hovoru nedojde k ukončení hovoru z důvodu změny polohy Zařízení. Možnost nomadicity, tj. přenositelnosti Zařízení v rámci příslušného telefonního obvodu, tím není dotčena. Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že v případě změny umístění zařízení, jehož prostřednictvím jsou využívány Služby poskytované ve veřejné pevné síti Poskytovatele, mimo instalační adresu Poskytovatel ani žádný subjekt podléající se na plnění povinností integrovaného záchranného systému nemohou v souvislosti s tísňovým voláním odpovídat za určení lokality volajícího.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo na nezbytně dlouhou dobu přerušit poskytování Služeb Účastníkově, jestliže:
- I. Účastník řádně a včas neuhradí Vyúčtování, a to ani na základě dodatečné výzvy (upomínky) zaslané Poskytovatelem.
  - II. Účastník užívá Služby v rozporu se Smlouvou ve smyslu článku 7.6.2 a Poskytovatel Smlouvu nevypoví.
  - III. Účastník zneužívá poskytované Služby nebo vznikne důvodné podezření ze zneužívání Služeb Účastníkem.
  - IV. se nepodařilo doručit Účastníkově Vyúčtování nebo jiné písemnosti zaslané Poskytovatelem na poslední adresu evidovanou Poskytovatelem nebo jestliže Účastník jejich převzetí odmítl.
  - V. Účastník užívá v souvislosti s poskytnutými Službami zařízení, které nebylo schváleno pro provoz na území České republiky
- 8.3 Omezením nebo přerušením poskytování Služeb podle článku 8.2 není dotčena povinnost Účastníka uhradit Poskytovateli dosud neuhrazená Vyúčtování.
- 8.4 Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb na nezbytně nutnou dobu také v případě výskytu poruch sítě Poskytovatele nebo z jiných závažných technických či provozních důvodů a dále také v případě krizových situací (zejména v případě branné pohotovosti státu nebo zivelních pohrom, bude-li k takovému omezení či přerušování poskytování Služeb Poskytovatel povinen na základě právních předpisů nebo závažných rozhodnutí správních úřadů či jiných orgánů).
- 8.5 Bude-li to technicky možné, zavazuje se Poskytovatel umožnit Účastníkově tísňová volání i v případě omezení nebo přerušování poskytování Služeb.

- 8.6 Poskytovatel výslovně upozorňuje Účastníka a Účastník bere na vědomí, že poskytování Služeb může být omezeno nebo přerušeno také v závislosti na pokrytí území České republiky signálem sítě Poskytovatele nebo v případě zhoršení kvality signálu v důsledku nepříznivých fyzikálních vlivů. Za zhoršení kvality poskytovaných Služeb v důsledku těchto příčin Poskytovatel neodpovídá, stejně jako neodpovídá za omezení poskytovaných Služeb v důsledku omezení fungování sítě Internet.
- 8.7 Orientační mapa pokrytí území České republiky je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele a v provozovněch Poskytovatele a jeho obchodních zástupců/partnerů. Poskytovatel však nezaručuje, že v oblastech, které jsou na této mapě znázorněny jako pokryté signálem Poskytovatele, Účastník vždy dosáhne připojení k síti Poskytovatele.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn v případě podezření ze zneužívání Služeb poskytovaných Účastníkově omezit či zcela přerušit poskytování Služeb tomuto Účastníkově za dále stanovených podmínek. Za podezření ze zneužívání Služeb se považují zejména následující případy:
- I. Účastník při uzavírání Smlouvy nebo kdykoli poté uvedl nesprávné, nepřesné nebo neúplné osobní nebo identifikační údaje;
  - II. Služby poskytované Účastníkově jsou neoprávněně užívány třetí osobou;
  - III. cena Služeb a Služeb PSMS (viz článek 12) poskytnutých Účastníkově v průběhu zúčtovacího období dosáhla nebo je podezření, že přesáhne, částku, která je uvedena v aktuálním Ceníku služeb pod položkou „Limit služeb“ (dále jen „**Limit služeb**“). Limit služeb může být v Ceníku služeb stanoven odlišně pro fyzické osoby a pro právnické osoby nebo fyzické osoby podnikatele. Účastníkům, kteří uzavřeli Smlouvu po dni nabytí platnosti tohoto článku Všeobecných podmínek, a Účastníkům, u nichž Poskytovatel eviduje jakékoli splatné a dosud neuhrazené závazky, může být Limit služeb stanoven odlišně od ostatních Účastníků;
  - IV. Účastník má vůči Poskytovateli neuhrazené peněžité závazky po lhůtě splatnosti, vzniklé především z jiných smluvních vztahů mezi Účastníkem a Poskytovatelem. Pokud je Účastníkovi poskytováno více Služeb, platí Limit služeb pro každou službu samostatně. Jestliže však bylo poskytování některé z těchto služeb Účastníkově omezeno nebo přerušeno, je Poskytovatel oprávněn stanovit, že Limit služeb se vztahuje na celkovou cenu všech služeb poskytovaných tomuto Účastníkově (včetně služeb, jejichž poskytování bylo omezeno/přerušeno), o čemž bude Poskytovatel informovat Účastníka vhodným způsobem (např. zasláním SMS či e-mailem).
- 8.9 Výše Limitu služeb může být změněna při uzavírání Smlouvy či kdykoli poté na základě individuální žádosti Účastníka, která v případě zvýšení podléhá schválení Poskytovatelem. Žádost o zvýšení Limitu poskytovaných Služeb nebude schválena v případě, že na základě kontaktování Účastníka podle článku 8.10 nedojde k rozptýlení podezření ze zneužívání Služeb.
- 8.10 Před dosažením Limitu služeb a v případě jiného podezření ze zneužívání Služeb bude Poskytovatel zpravidla Účastníka před omezením poskytování Služeb kontaktovat (telefonicky, SMS, e-mailem, faxem apod.) za účelem informování Účastníka o dosažení Limitu služeb, resp. jiného podezření ze zneužívání Služeb.
- 8.11 K rozptýlení podezření ze zneužívání Služeb může Poskytovatel požadovat po Účastníkově zejména dodatečné prokázání identifikace Účastníka nebo složení vratné kauce ve smyslu článku 3.2.4., v případě složení vratné kauce bude Účastníkově zvýšen Limit služeb o hodnotu této kauce za předpokladu, že Poskytovatel u Účastníka neeviduje žádné závazky po době splatnosti.
- 8.12 Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služeb Účastníkově z důvodů podezření ze zneužívání služeb, a to zejména omezením nebo zamezením aktivního přístupu ke Službě s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání v těchto případech:
- I. nedojde-li v případě dosažení Limitu služeb k jeho zvýšení; nebo
  - II. nebude-li na základě kontaktování Účastníka podle článku 8.10 rozptýleno podezření z jiného zneužívání Služeb; nebo
  - III. neposkytne-li Účastník Poskytovateli na základě výzvy učiněné v souvislosti s podezřením ze zneužívání Služeb vratnou kauci ve smyslu čl. 3.2.4.
- 8.13 Došlo-li k omezení nebo přerušování poskytování Služeb, zavazuje se Poskytovatel obnovit poskytování Služeb v původním rozsahu bez zbytečného odkladu po odpadnutí důvodu, z kterého došlo k omezení, resp. přerušování, poskytování Služeb. V případě omezení či přerušování poskytování Služeb z důvodů ležících na straně Účastníka obnoví Poskytovatel poskytování Služeb bez zbytečného odkladu poté, kdy Účastník zjedná nápravu (tj. zejména uhradí dlužnou částku či splní jinou povinnost, jejíž porušení bylo důvodem omezení/přerušování Služeb).

## 9. Zpracování osobních a jiných údajů Účastníka

- 9.1 Pro účely poskytování služeb elektronických komunikací vede Poskytovatel databázi Účastníků, která obsahuje osobní, zejména identifikační, a jiné údaje Účastníků, popř. jejich zástupců (dále jen „Databáze účastníků“). Databáze účastníků může vedle osobních údajů obsahovat také jiné než osobní údaje vztahující se k jednotlivým Účastníkům a dále lokalizační a provozní údaje ve smyslu zákona o elektronických komunikacích (dále jen „**osobní a jiné údaje**“).
- 9.2 Účastník bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel bude manuálně i automaticky zpracovávat osobní a jiné údaje získané od Účastníků, třetích osob nebo jinak, a to pro účely poskytování Služeb, dalších plnění Účastníkům, Vyúčtování a také pro účely zajišťování a ochrany sítí a pro plnění povinností, které pro Poskytovatele vyplývají z právních předpisů.
- 9.3 Účastník souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával osobní a jiné údaje automaticky i manuálně, osobně nebo prostřednictvím třetí osoby – zpracovatele –, a to pro jakýkoli účel uvedený v tomto článku 9.
- 9.4 Účastník odmítá zveřejnění svých osobních a jiných údajů v telefonním seznamu vedeném Poskytovatelem dle univerzální Služby podle § 38 odst. 2 písm. c) zákona o elektronických komunikacích. Účastník má možnost kdykoli po dobu platnosti Smlouvy vyjádřit se v opačném smyslu.
- 9.5 Účastník souhlasí se zveřejněním svých údajů – jména, příjmení, adresy (resp. obchodní firmy, názvu, sídla nebo místa podnikání), účastnického čísla, e-mailu a případně také informace o tom, že si Účastník nepřeje být kontaktován za účelem marketingu – v telefonním seznamu vydávaném Poskytovatelem, jehož účelem je vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména nebo dalších identifikačních prvků – a poskytování informační služby o telefonních číslech. Poskytovatel může poskytnout tyto údaje také třetí osobě pro publikování ve veřejném telefonním seznamu vydávaném pro účely uvedené v první větě tohoto článku takovou třetí osobou. Práva Účastníků podle § 95 zákona o elektronických komunikacích zůstávají nedotčena.
- 9.6 Účastník dále souhlasí s tím, aby Poskytovatel zpracovával osobní údaje Účastníků pro své obchodní, reklamní a marketingové účely. V rámci marketingu mohou být osobní údaje Účastníků využity kromě jiného také pro zaslání obchodních sdělení (zejména prostřednictvím SMS, MMS a elektronické pošty) a pro telemarketing (včetně automatizovaných systémů).
- 9.7 Účastník dále souhlasí s tím, aby Poskytovatel sdílel osobní a jiné údaje Účastníka v rozsahu nezbytně nutném pro dosažení daného účelu:

- I. osobám zastupujícím Poskytovatele (např. při vymáhání neuhrazených Vyúčtování) nebo osobám, které s Poskytovatelem spolupracují nebo se jinak podílejí na poskytování Služeb a provozování sítě Poskytovatele;
  - II. osobám zajišťujícím jinou veřejnou komunikační síť nebo přiřazené prostředky pro účely propojení a přístupu k síti, k Vyúčtování služeb a k zabránění zneužívání sítě a Služeb;
  - III. poskytovateli příslušné dílčí univerzální služby pro účely poskytování informační služby – souhlas se sdělením osobních a jiných údajů pro tyto účely může Účastník odvolat písemným prohlášením doručeným Poskytovateli;
  - IV. třetím osobám pro účely ověřování a hodnocení důvěryhodnosti a platební morálky Účastníka a osobám, které za tímto účelem provozují příslušné registry;
  - V. dalším osobám, kterým je Poskytovatel povinen sdělit osobní a jiné údaje Účastníka na základě právních předpisů.
- 9.8 Pro účely uvedené v článku 9.7 bod (IV) výše Účastník zejména výslovně uděluje souhlas a současně zmocňuje Poskytovatele k tomu, aby jím poskytnuté osobní údaje v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, IČ a informace o rozsahu a povaze případného porušení smluvní povinnosti Účastníkem, jehož následkem je existence peněžní pohledávky ve výši dvou splátek nebo existence jakékoli peněžní pohledávky déle než 30 dnů po splatnosti Poskytovatele za klientem, tyto osobní údaje včetně rodného čísla zpracovával za účelem informování o porušení smluvní povinnosti Účastníkem včetně rozsahu a povahy tohoto porušení, následně platební morálce Účastníka a za účelem ochrany práv společnosti předávala za výše uvedenými účely k dalšímu zpracování sružení SOLUS, zájmovému sružení právnických osob, IČ 69346925 (dále jen „SOLUS“), které vede databázi osob (dlužníků), které porušily smluvní závazek řádně platit za poskytnutou Službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátku, služba elektronických komunikací, dodávka médií apod.), případně jeho právnímu nástupci. Účastník dále bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel a SOLUS budou za výše uvedeným účelem zpracovávat i osobní údaje Účastníka obsažené v insolvenčním rejstříku vedeném podle zákona č. 182/2006 Sb., zákon o úpadku a způsobech jeho řešení. Účastník souhlasí s tím, aby SOLUS při zpracování jeho osobních údajů využil služeb zpracovatelů. Účastník souhlasí s tím, že takto zpracovávané osobní údaje včetně rodného čísla SOLUS zpřístupní přímo či prostřednictvím zpracovatele svým členům, a to výlučně za výše uvedenými účely. Tento souhlas je Účastníkem poskytován od data platnosti smlouvy a dále po dobu tří let po datu úhrady posledního finančního závazku z této smlouvy. Poskytnutí osobních údajů Účastníkem je dobrovolné. Aktuální seznam členů sružení SOLUS je uveden na stránkách www.solus.cz a je k dispozici v sídle Poskytovatele či na telefonické vyžádání. Účastník potvrzuje, že byl poučen o právu k přístupu ke svým osobním údajům ve smyslu § 11 a § 12 zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. Zjistí-li Účastník, že Poskytovatel, případně jiný subjekt, kterému byly jeho osobní údaje zpřístupněny, porušil některou z povinností stanovenou mu zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, má právo se obrátit na sružení SOLUS nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz) s žádostí o zajištění opatření k nápravě. Účastník potvrzuje, že byl Poskytovatelem poučen o svých nárocích vůči porušiteli podle § 21 zákona č. 101/2000 Sb. Účastník dále souhlasí s tím, aby společnost MobilKom získala informace o klientově bonitě (zahrnující zejména informaci o povaze a rozsahu případného porušení dřívějších závazků), platební morálce a důvěryhodnosti, které jsou nutné k posouzení jeho žádosti o poskytnutí služby, a to z negativní databáze sružení SOLUS (www.solus.cz), jehož je společnost MobilKom členem, a z insolvenčního rejstříku.
- 9.9 Účastník dále souhlasí s tím, aby jeho telefonní hovor se Zákaznickým centrem Poskytovatele byl nahráván za účelem vnitřní kontroly Poskytovatele a zvyšování kvality Služeb poskytovaných Poskytovatelem.
- 9.10 Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními a jinými údaji Účastníků v souladu s právními předpisy, zejména je užívat jen pro stanovený účel, v rozsahu nezbytném pro dosažení daného účelu a chránit je v nejvyšší možné míře, kterou lze rozumně požadovat s ohledem na dosažený technický rozvoj.
- 9.11 Zpracovávanými osobními a jinými údaji budou zejména identifikační údaje Účastníků (jméno, příjmení, titul, bydliště, rodné číslo, obchodní firma, název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, bankovní spojení), údaje o platební morálce Účastníka a o koncovém zařízení Účastníka, provozní údaje (údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítě elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb – např. datum, čas a doba hovoru, volající a volané číslo) a lokalizační údaje (údaje, které určují zeměpisnou polohu koncového zařízení Účastníka, zejména identifikace a umístění základnové stanice, prostřednictvím které byla Služba poskytnuta).
- 9.12 Účastník je oprávněn kdykoli písemně odvolat svůj souhlas k jakémukoli výše uvedenému zpracování svých osobních údajů. Takové odvolání souhlasu však nemá vliv na zpracování osobních a jiných údajů podle článku 9.2, které je nezbytné pro poskytování Služeb Účastníkově. Účastník je také oprávněn požadovat sdělení osobních údajů, které o něm Poskytovatel zpracovává, a v případě jejich nesprávnosti či neúplnosti požadovat jejich opravu či doplnění.
- 9.13 V případě ukončení Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zničit osobní a jiné údaje získané v souvislosti s příslušnou Smlouvou nebo je učinit anonymními, a to nejpozději do tří měsíců ode dne ukončení Smlouvy. Tato povinnost Poskytovatele se však nevztahuje na osobní a jiné údaje, jejichž další zpracování nebo uchování jsou Poskytovateli uloženy právními předpisy, a na údaje nezbytné pro vymáhání dosud neuhrazených závazků Účastníka. Poskytovatel je také oprávněn uchovávat jméno, příjmení, kontaktní adresu, popř. telefonní číslo Účastníka, a to pro účely zaslání nabídky služeb Poskytovatele, pokud Účastník svůj souhlas s takovým uchováváním neodvolá

## 10. Odpovědnost za škodu

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti sítě Poskytovatele.
- 10.2 Za škodu, která vznikne Účastníkově v důsledku porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, odpovídá Poskytovatele pouze tehdy, jestliže tato škoda byla Účastníkově způsobena úmyslným jednáním nebo hrubou nedbalostí pracovníků Poskytovatele nebo jiných osob oprávněných jednat jménem a na účet Poskytovatele.
- 10.3 Poskytovatel však neodpovídá Účastníkově za škodu, která vznikne v důsledku výpadků, poruch, provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy sítě.
- 10.4 Poskytovatel dále neodpovídá Účastníkově za škodu, která mu vznikne v důsledku zneužití Služby Účastníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Zařízení, přihlašovací jména či kódu).
- 10.5 Poskytovatel také neodpovídá Účastníkově za ušlý zisk vzniklý v důsledku vadného poskytnutí Služby.
- 10.6 Poskytovatel a Účastník společně prohlašují, že celková předvídatelná škoda, která by Účastníkově mohla vzniknout v důsledku porušení právních povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, představuje nejvýše částku 200 000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých).
- 10.7 Účastník odpovídá Poskytovateli za škodu, která mu způsobí porušením povinností Účastníka vyplývajících ze Smlouvy nebo v důsledku zneužití Služby Účastníkem nebo třetí osobou (např. v případě odcizení Zařízení, přihlašovací jména či kódu Účastníka).

## 11. Platnost Všeobecných podmínek a jejich změny

- 11.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy a platí po celou dobu platnosti smluvního vztahu mezi Účastníkem a Poskytovatelem založeného Smlouvou, a to až do úplného vyřádání vzájemných práv a povinností smluvních stran vyplývajících ze Smlouvy.
- 11.2 Poskytovatel je oprávněn čas od času doplňovat a měnit tyto Všeobecné podmínky. Poskytovatel se zavazuje o každé změně Všeobecných podmínek informovat Účastníky včas způsobem umožňujícím dálkový přístup a ve všech svých provozovnách, nejpozději 30 dní před nabytím účinnosti takové změny Všeobecných podmínek.
- 11.3 Ukončení Smlouvy z jakéhokoli důvodu nemá vliv na platnost a účinnost těch ustanovení Smlouvy včetně Všeobecných podmínek a Ceníku služeb, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat až do úplného vyřádání vzájemných práv a povinností mezi Poskytovatelem a Účastníkem.

## 12. Premium SMS služby

- 12.1 Účastník je oprávněn prostřednictvím svého Zařízení uzavírat smlouvy s partnery společnosti MobilKom a hradit cenu za zboží či služby poskytované partnery společnosti MobilKom, jejichž poskytnutí bylo Účastníkově společností MobilKom zprostředkováno (dále jen Služby PSMS).
- 12.2 Poskytovatel a Účastník tímto výslovně berou na vědomí, že podrobné podmínky pro poskytování Služeb PSMS jsou uvedeny na webových stránkách www.ufon.cz/premiumsms. Účastník současně prohlašuje, že se s těmito podmínkami před prvním využitím Služeb PSMS seznámil.
- 12.3 Účastník dále tímto bere výslovně na vědomí, že společnost MobilKom je pouze poskytovatelem Služeb PSMS a jedná jako zprostředkovatel služeb poskytovaných Účastníkově ze strany třetích osob/partnerů, přičemž je současně oprávněna po Účastníkově požadovat spolu s úhradou ceny za poskytnuté Služby i úhradu ceny za služby poskytované ze strany třetích osob/partnerů, a to z titulu postoupení této pohledávky.

## 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tyto Všeobecné podmínky a ostatní části Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
- 13.2 V případě více jazykových verzí Všeobecných podmínek je rozhodující text v českém jazyce.
- 13.3 Poskytovatel a Účastník tímto v souladu s § 262 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění („obchodní zákoník“), sjednávají, že právní vztahy Účastníka a Poskytovatele se ve všech případech řídí obchodním zákoníkem a zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění; uzavírá-li Smlouvu na straně Účastníka strana, která není podnikatelem, použijí se ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů nebo zvláštních zákonů o spotřebitelských smlouvách, adhezích smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující k ochraně spotřebitele vždy, je-li to v její prospěch.
- 13.4 Veškeré spory mezi Účastníkem a Poskytovatelem vyplývající ze Smlouvy budou řešeny nejprve jednáním smluvních stran a teprve v případě, že taková jednání nepovedou k vyřešení sporu, bude spor řešen cestou správního řízení před Českým telekomunikačním úřadem (který je příslušným kontrolním orgánem).
- 13.5 Pokud bude jakékoli ustanovení Všeobecných podmínek prohlášeno za nezákonné, neplatné nebo nevynutitelné, nejsou tím dotčena ostatní ustanovení Všeobecných podmínek.
- 13.6 Součástí těchto Všeobecných podmínek je také Příloha č. 1 (Základní a doplňkové Služby).
- 13.7 Písemnosti zaslání Poskytovatelem Účastníkově v souvislosti se Smlouvou (zejm. Vyúčtování, výpověď Smlouvy, oznámení o vyřízení reklamace, upomínky, jakož i další písemnosti), které jsou doručovány prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jsou zasílány na adresu Účastníka, kterou Účastník pro tyto účely uvedl při uzavření Smlouvy nebo kdykoli poté. Pokud Účastník žádnou takovou adresu neuvedl, budou písemnosti zasílány na adresu jeho bydliště/sídla evidovanou Poskytovatelem
- 13.8 Jestliže se nepodaří doručit písemnost Účastníkově na adresu uvedenou v článku 13.7 nebo jestliže Účastník písemnost odmítne převzít, považuje se písemnost za doručenu okamžikem jejího marného dodání na adresu uvedenou v článku 13.7, případně marným uplynutím lhůty deseti (10) dní určené k vyzvednutí písemnosti u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se Účastník o jejím uložení nedozvěděl. V případě doručování výpovědi Smlouvy se Poskytovatel s Účastníkem výslovně dohodl, že výpověď zaslání Poskytovatelem se považuje za doručenu třetí kalendářní den ode dne jejího odeslání Účastníkově.
- 13.9 Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku nebo došlo-li k uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání Poskytovatele, může Účastník, který je spotřebitelem, od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoli sankce do 14 dnů od převzetí plnění, a to na adresu MobilKom, a. s., U Továrny 256/14, 102 00 Praha 10. Podrobnější podmínky a postup pro uplatnění práva Účastníka odstoupit od Smlouvy jsou zveřejněny na internetových stránkách Poskytovatele (www.ufon.cz). Podmínky odstoupení od smlouvy podle tohoto odstavce se vztahují i na uzavření kupní smlouvy ohledně Zařízení.
- 13.10 Platné znění Všeobecných podmínek, Ceník služeb, reklamační řád, aktuální nabídka poskytovaných Služeb a další aktuální informace jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele (www.ufon.cz) a v provozovnách Poskytovatele a jeho obchodních partnerů.
- 13.11 Pokud by došlo k rozporu mezi zněním schválené Objednávky o poskytování služeb elektronických komunikací, Všeobecných podmínek, Ceníku služeb a podmínek poskytování jednotlivých Služeb, jsou tyto dokumenty závazné v tomto pořadí

- I. podmínky poskytování příslušné Služby,
- II. Ceník služeb,
- III. schválená Objednávka o poskytování služeb elektronických komunikací,
- IV. Všeobecné podmínky.

- 13.12 Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2010 a v plném rozsahu nahrazují všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací sítě společnosti MobilKom, a.s. (Hlasové a datové služby), platné od 1. 5. 2010.

## Příloha č. 1 – Základní, mobilní a doplňkové Služby

1. Poskytovatel poskytuje na území České republiky základní a doplňkové Služby. Rozsah poskytovaných Služeb se může lišit v závislosti na zvoleném druhu nebo tarifu Služby.
2. Základními Službami jsou:
  - 2.1 Telefonní hovory v pevné síti – volání a přijímání telefonních hovorů.
  - 2.2 Telefonní hovory v mobilní síti – volání a přijímání telefonních hovorů.
  - 2.3 Bezplatná tísňová volání.
  - 2.4 Služba krátkých textových zpráv (SMS).
  - 2.5 Služba přenosu dat.
3. Doplňkovými Službami jsou další Služby podle aktuální nabídky Poskytovatele, která je uvedena na internetových stránkách (www.ufon.cz) a v Ceníku služeb Poskytovatele.