

# Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací

## 1. Úvodní ustanovení

1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují podmínky, za nichž O-Mobil.cz (IM advices s.r.o., IČ: 25022270), se sídlem Opletalova 1417/25, 110 00 Praha, poskytuje služby elektronických komunikací a související služby zákazníkům, dále jen účastníkům.

1.2 Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „smlouva“) uzavírané mezi poskytovatelem a účastníkem, pokud není výslovně sjednáno jinak.

## 2. Definice pojmu

2.1 Níže uvedené pojmy se vztahují na smlouvu a všechny ostatní smluvní dokumenty a mají následující význam:

2.2 Oprávněný zástupce je osoba oprávněná činit právní úkony za smluvní stranu ve věci uzavření a změn smlouvy.

2.3 Oprávněný zástupce účastníka je uveden na smlouvě a pokud není určeno jinak, pokládá se za pověřenou osobu dle nového obchodního zákoníku platného od 01.01.2014.

2.4 Popis služby je dokument obsahující definici služby a specifických podmínek jejího poskytování. Tak, jak poskytovatel průběžně inovuje službu, může popis služby měnit. Nový Popis služby nahrazuje odpovídající starý Popis služby, pokud není v novém Popisu služby uvedeno jinak.

2.5 Poskytovatel je operátorem ve smyslu § 2 písm. e) Zákona. poskytovatel přístupu je operátor, který poskytuje přímé připojení do sítě elektronických komunikací.

2.6 Reklamací se rozumí právní úkon účastníka, při kterém uplatňuje své nároky vůči poskytovateli závadné vyúčtování ceny, nebo závadně poskytnuté služby.

2.7 Službou se rozumí služba elektronických komunikací poskytovaná poskytovatelem účastníkovi na základě smlouvy.

2.8 Smlouva je smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi poskytovatelem a účastníkem, jejímž předmětem je poskytování služby elektronických komunikací poskytovatelem účastníkovi.

2.9 Technická specifikace je část všeobecných obchodních podmínek, ve kterém jsou uvedeny zejména technické náležitosti poskytování příslušné služby, rozsah poskytované služby a další stanovené údaje.

2.10 Sít elektronických komunikací znamená veřejnou síť elektronických komunikací ve smyslu § 2 písm. e) zákona, jejichž prostřednictvím je poskytována služba elektronických komunikací.

2.11 Účastník je fyzická nebo právnická osoba, které je poskytována služba, tento termín je užíván jednotně i pro pojmy uživatel, zákazník a navrhovatel.

2.12 Webový formulář je objednávkový formulář umístěný v některé podsekci webových stránek poskytovatele, jehož vyplněním účastník nebo jeho oprávněný zástupce žádá uzavření smlouvy tedy objednává zřízení služby.

2.13 Zákaznické centrum je specializované pracoviště poskytovatele, které přijímá objednávky služeb, poskytuje účastníkovi informace a technickou podporu a přijímá jeho stížnosti na poskytování služeb.

### 3. Služba a její rozsah, zprovoznění služby

3.1 Služba je příslušná veřejně dostupná služba elektronických komunikací, služby s ní spojené a dodávané poskytovatelem účastníkovi na základě smlouvy o elektronických komunikacích.

3.2 Ceník poskytované služby je uveden v přílohách ke Smlouvě o elektronických komunikacích.

3.3 Poskytovatel nabízí poskytování služby v rozsahu:

- Hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací.
- Doplnkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno zákonem nebo dohodnuto mezi smluvními stranami.

3.4 Doba zřízení služby podléhá možnostem provozovatele sítě (O2 nebo Vodafone), O-Mobil dobu zřízení není schopen ovlivnit. Odhadované období potřebné ke zřízení služby: a) Nová aktivace služby – do deseti pracovních dnů zpracujeme objednávku, aktivace SIM probíhá do deseti pracovních dnů od potvrzení doručení SIM karty. b) Při přechodu od jiného operátora – do deseti pracovních dnů zpracujeme objednávku, přechod probíhá do deseti pracovních dnů od potvrzení doručení SIM karty.

3.5 Poskytovatel si vyhrazuje právo měnit rozsah poskytované služby i ceníku na základě technických možností své sítě elektronických komunikací, možností nabízených propojovacími smlouvami s ostatními operátory a požadavky trhu, platných právních předpisů a závazných rozhodnutí českého telekomunikačního úřadu. Poskytovatel se zavazuje neprodleně upozornit zákazníka před nabytím platnosti nových VOP či ceníku a to minimálně 14 dní před provedením změny.

### 4. Zákaznické centrum

4.1 Zákaznické centrum je dostupné pod tel. Číslem 774 002 052, mailem info@o-mobil.cz a adresou pro doručování písemností na Holubova 2517/4, 150 00 Praha.

4.2 Pracovní doba je od 10:00 18:00. V případě potřeby je možné se na zákaznické centrum obracet s dotazy ohledně nefunkčnosti SIM, blokadami volání, dat, dotazy ohledně podrobnějšího vysvětlení služeb, dotazy spjaté s nejasnostmi v dokumentech, na webu a jiné dotazy podobného charakteru. Mimo pracovní dobu je dostupný mail info@o-mobil.cz, nebo komunikace formou SMS na čísle 774 002 052

## 5. Vznik, změna, trvání a ukončení smlouvy

5.1 Smlouva může být uzavřena písemně, telefonicky na základě telefonního hovoru nebo elektronicky prostřednictvím webového formuláře poskytovatele.

5.2 Smlouva se stává závaznou v momentě vyplnění její objednávky na webu, telefonicky nebo písemně.

5.3 Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace objednávkou oprávněnými zástupci smluvních stran, tj. potvrzením webového formuláře poskytovatelem. V případě platného závazku v sítí O2 a Vodafone, bude číslo převedeno i před vypršením doby platnosti závazku.

5.4 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 1 kalendářní měsíc od začátku následujícího měsíce, ve kterém byla výpověď podána. Účastník má na základě zákona právo zkrátit trvání standardní výpovědní doby na 10 kalendářních dní, pokud výslovně informuje opouštěného poskytovatele o úmyslu telefonní číslo přenést.

5.5 Byla-li smlouva uzavřena se spotřebitelem při použití prostředků komunikace na dálku, má účastník právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí plnění bez jakékoliv sankce za předpokladu, že účastník služby nezačal využívat. Pokud byly užité služby, je účastník povinen doplatit částku za užívání služeb.

5.6 Poskytovatel může vypovědět smlouvu nebo jednotlivou službu z jakéhokoli důvodu a i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou v délce dvou kalendářních týdnů, která začíná běžet prvním dnem bezprostředně následujícího kalendářního týdne po doručení výpovědi účastníkovi.

5.7 Výpověď smlouvy nebo jednotlivé služby musí být podána oprávněnou osobou a musí obsahovat takové údaje, aby z ní bylo zřejmé, kdo výpověď podává a čeho se výpověď týká. Výpověď musí být zaslána poštou. Údaji pro výpověď služby jsou zejména:

- obchodní firma nebo jméno a příjmení
- sídlo nebo trvalé bydliště (pobyt)
- IČ/Rodné číslo
- datum narození účastníka
- číslo ukončované smlouvy popř. telefonní číslo

5.8 Při nedodržení podmínek je výpověď brána jako neplatná a nebude k ní přihlíženo.

5.9 poskytovatel může odstoupit od smlouvy nebo jednotlivé služby s okamžitou účinností, tj. dnem doručení oznámení o odstoupení účastníkovi.

- V případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.
- Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti.
- Soustavným neplacením či opožděným placením faktur.
- V případě existence důvodného podezření, že účastník zneužívá síť elektronických komunikací nebo užívá službu v rozporu se závaznými právními předpisy nebo v rozporu s dobrými mravy, zejména podporuje či umožňuje jakékoli nelegální činnosti, nebo se do nich zapojuje.

5. Zasahuje do služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživatelům, do sítě poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům.

5.10 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy pokud druhá Smluvní strana přestane být subjektem plně způsobilým k právním úkonům, na její majetek byl podán návrh na prohlášení konkurzu nebo návrh na prohlášení konkurzu bude zamítnut z důvodu nedostatku majetku nebo bude zahájeno vyrovnávací řízení nebo vstoupí do likvidace.

5.11 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou účinností, pokud je na účastníka uvalena nucená správa. V případě, že účastník zašle poskytovateli jednostranný právní úkon směřující k ukončení smlouvy či jednotlivé služby (výpověď, odstoupení), není poskytovatel povinen na tento právní úkon odpovídat. Pouze v případě, že by výpověď nebo odstoupení byly podány v rozporu se sjednanými smluvními podmínkami, platnými právními předpisy nebo byly neurčité či nesrozumitelné, vyrozumí poskytovatel účastníka o tomto rozporu.

5.12 Smlouva pozbývá účinnosti, pokud účastník a poskytovatel uzavřou novou smlouvu na stejnou službu a na stejné telefonní číslo, a to okamžikem, kdy je nová služba zřízena.

5.13 V případech, kdy účastník z jakéhokoli důvodu záměrně zmaří nabytí účinnosti smlouvy, zejména tím, že z jakéhokoli důvodu na jeho straně záměrně neumožní poskytovateli zřídit příslušnou Službu nebo provést změnu služby, tak v souladu s novým občanským zákoníkem je smlouva účinná jako kdyby účinnost smlouvy nebyla podmíněná touto odkládací podmínkou, tzn. zřízením nebo provedením změny příslušné služby.

## 6. Práva a závazky poskytovatele

6.1 Poskytovatel je oprávněn:

- požadovat po zájemci před uzavřením smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy.
- jednostranně měnit tyto všeobecné obchodní podmínky, smlouvu, technickou specifikaci uvedenou zde ve VOP, Popis služby a ceník, o takové změně budou účastníci, jichž se tato změna týká, informováni na email, který si zvolili pro vyúčtování.
- Nezřídit službu nebo nerealizovat změnu služby požadovanou účastníkem v případech, kdy účastník úmyslně uvedl nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo soustavně opožděně platí nebo soustavně neplatí vyúčtovanou cenu za služby nebo opakovaně porušuje smluvní podmínky.
- Poskytovatel je oprávněn znovu užít a recyklovat tel. čísla v jeho síti, které nebylo déle jak 3 měsíce aktivní. Poskytovatel je povinen o tom účastníka informovat na email, který si zvolil pro vyúčtování. Před recyklováním čísla je nutné smlouvy vypovědět. Výpověď bude v takovém případě zaslána účastníkovi a účastník má jeden měsíc na odvolání se.
- Poskytovatel je oprávněn pro zřízení služby požadovat finanční jistinu ve výši, kterou sám uzná za vhodné. Způsob vrácení jistiny určuje poskytovatel, pokud není dohodnuto jinak.

6.2 Poskytovatel se zavazuje:

- Zřídit a poskytovat účastníkovi službu za podmínek a v rozsahu sjednaných Smlouvou a jejími přílohami.

- Umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek, Popisem služby a ceníkem služeb a zákonem o elektronických komunikacích.
- Realizovat přijatou změnu smlouvy, požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou na příslušném dodatku smlouvy nebo na technické specifikaci ve sjednané lhůtě.
- Bezodkladně odstranit vzniklé závady v poskytování služby, které jsou na straně poskytovatele. Poskytovatel může na žádost účastníka odstranit i závady prokazatelné způsobené nebo zaviněné zcela nebo zčásti účastníkem, a to na jeho náklady a za podmínek dohodnutých mezi poskytovatelem a účastníkem zvlášť pro každý jednotlivý případ.
- Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho technického zařízení.
- Informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidłnostech v poskytování služby, které jsou poskytovati v dostatečném předstihu známy.

## 7. Práva a závazky účastníka

### 7.1 Účastník je oprávněn:

- Užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy.
- Požádat o změnu smlouvy a obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum poskytovatele.
- Uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě služby a účtované ceně.
- Užívat koncová zařízení, která jsou v souladu se standardy GSM, mají českou homologaci a jsou plně způsobilá pro užívání na území ČR bez jakéhokoliv omezení.

### 7.2 Účastník se zavazuje:

- Řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle smlouvy.
- Uhradit poskytovateli v plné výši pokuty a jiné sankce, které by byly uloženy poskytovateli správním či soudním orgánem v důsledku jednání účastníka nebo třetí osoby, které účastník v protiprávním jednání nezabránil.
- Neužívat napojení k síti poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy.
- Nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez souhlasu poskytovatele.
- Užívat služby pouze prostřednictvím SIM karty, kterou poskytl poskytovatel. V případě poškození SIM karty požádat poskytovatele o výměnu SIM karty, která mu bude vyměněna za poplatek dle ceníku poskytovatele.

## 8. Cena a platební podmínky

8.1 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele, v kompletním ceníku na webových stránkách poskytovatele, nebo v aktivačním formuláři služby, jedná-li se o akční nabídku.

8.2 Účastník je povinen uhradit vyúčtované částky i tehdy, jestliže došlo k užívání služby jinými uživateli než účastníkem.

8.3 V případě nezaplacení faktury dochází k dočasné blokaci využívání služeb. Pokud bude tel. číslo déle jak 10 dnů v jednostranné blokaci (tedy nebude možné z něj volat), je možné jej dočasně uvést do oboustranné blokace, tedy že nebude možné užívat služeb a nebude možné se na číslo dovolat. Platba za faktury probíhá zasláním financí na účet číslo 2700724439/2010 (Fio banka) a jako variabilní symbol bude uveden variabilní symbol uvedený na faktuře.

8.4 Účastník podpisem smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb bude poskytováno v elektronické formě. 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. Odesláním vyúčtování se v případě elektronické fakturace zaslání vyúčtování elektronickou formou na emailovou adresu uvedenou ve Smlouvě.

8.5 Povinnost účastníka včasných plateb je splněna až připsáním účtované částky na bankovní účet poskytovatele pod příslušným variabilním symbolem.

8.6 Účastník je povinen každou platbu řádně identifikovat příslušným variabilním, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou.

8.7 Účastník je povinen pravidelně kontrolovat, zda byla platba řádně a včas provedena.

8.8 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.

8.9 Rádi bychom Vás upozornili na to, že měsíční poplatek je zaúčtován okamžitě po aktivaci/deaktivaci služby v průběhu zúčtovacího období, tj. i přenosu telefonního čísla k jinému poskytovateli a nedochází k vyúčtování poměrné částky poplatku za službu dle skutečného počtu dní, kdy byla služba aktivní.

## 9. Reklamacce

9.1 Reklamacce musí být podána neodkladně, nejpozději však do dvou měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat zanikne.

9.2 Podání reklamacce na výši vyúčtované ceny nemá odkladný účinek a účastník je povinen uhradit cenu za poskytnutou Službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.

9.3 Reklamacce má právo uplatnit pouze účastník, a to prostřednictvím emailu [info@o-mobil.cz](mailto:info@o-mobil.cz).

9.4 Reklamacce vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacce, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamacce vyžaduje projednání se zahraničním subjektem.

9.5 V případě kladného vyřízení reklamace má účastník právo na vrácení rozdílu vyúčtovaných cen. Rozdíl cen bude účastníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování.

9.6 Reklamace jiných závad poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu v nejkratších možných lhůtách odpovídajících složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení. V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady služby, sníží poskytovatel přiměřeně cenu za službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnu v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak.

9.7 Celkový počet dnu přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu.

9.8 Při uplatnění reklamace po 25. dnu v měsíci, bude případná kompenzace – sleva poskytnuta v následujícím fakturačním období.

9.9 Odpovědnost za škodu a náhradu škody včetně ušlého zisku, který vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby není poskytovatel účastníkovi povinen hradit.

9.10 Poskytovatel neodpovídá dále za jakoukoli škodu vzniklou v důsledku vyšší moci.

9.11 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

9.12 Poskytovatel neodpovídá za činnost poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího účastníka k síti poskytovatele.

## 10. Přenositelnost čísla, blokování hovoru

10.1 Přenositelnost telefonního čísla (§ 34 Zákona) a výběr poskytovatele služeb (§ 70 Zákona) zajišťuje příslušný operátor sítě elektronických komunikací, ke které je technické zařízení účastníka připojeno, v souladu s platnými právními předpisy.

10.2 Zákazník může požádat svého současného poskytovatele o ČVOP kód. Učiní tak nejčastěji zavoláním na zákaznickou linku 774 002 052 případně jiným způsobem, který je stanoven opouštěným poskytovatelem.

10.3 V případě žádosti o přenos telefonního čísla je uživatel povinen sdělit platný ČVOP (číslo výpovědi opuštěného poskytovatele). Platnost ČVOP kódu je 60 dnů a Uživateli jej sdělí opuštěný poskytovatel na základě jeho žádosti a po ukončení smluvního vztahu se svým současným poskytovatelem.

10.4 Aby bylo možné úspěšně přenést nové číslo do sítě O-Mobil, je potřeba přenést informace ze staré SIM karty od opuštěného poskytovatele na novou SIM kartu O-Mobil. Přenos trvá ze zákona 4 pracovní dny a poskytovatel si vyhrazuje prodloužit dobu přenosu na dobu nezbytně nutnou dle technických možností.

10.5 Každý zákazník si může vyžádat získání ČVOPu od poskytovatele O-Mobil na základě dopisem zaslané žádosti o ukončení služeb. ČVOP s platným datem platnosti a počátkem možného data portace bude předán bezodkladně. Účastník má na základě zákona právo zkrátit trvání standardní

výpovědní doby na 10 kalendářních dní, pokud výslovně informuje opouštěného poskytovatele o úmyslu telefonní číslo přenést.

10.6 Závěrečná ustanovení Smluvní strany souhlasí s doručováním všech písemností a oznámení písemně, a to prostřednictvím provozovatele poštovních služeb a formou elektronické pošty, pokud není sjednáno jinak.

10.7 Účastník dává poskytovateli výslovný souhlas s převodem jeho práv a povinností ze smlouvy na třetí osobu – nového poskytovatele Služeb. Veškeré právní vztahy vyplývající ze smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 90/2012 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

10.8 Tyto Všeobecné obchodní podmínky pozbývají účinnosti okamžikem nabytí účinnosti novějších Všeobecných obchodních podmínek. Platné a účinné Všeobecné obchodní podmínky jsou dostupné v na webu poskytovatele, nebo po vyžádání na lince podpory.

10.9 V případě, že smluvní dokumenty jsou vyhotoveny i v cizím jazyce, je vždy rozhodné České znění. Akceptací smlouvy (podpisem, vyplněním webového formuláře, telefonickým souhlasem) účastník potvrzuje, že se s jednotlivými částmi smlouvy a jejími přílohami seznámil, že s nimi souhlasí a bude dodržovat podmínky tam uvedené, které jsou pro obě Smluvní strany závazné.

## 11. Technické specifikace

11.1 Technické specifikace definují část podmínek specifikujících poskytované služby.

11.2 O-Mobil.cz se zavazuje poskytovat hlasové a datové služby standardů GSM prostřednictvím dodavatelů a subdodavatelů s užitím technologií 2G,3G, EDGE, GPRS, UMTS, LTE aj. v co nejvyšší možné kvalitě, která se odvíjí od dané lokality a dostupných BTS.

## 12. Ochrana osobních údajů

12.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní a identifikační údaje účastníka, stejně jako provozní a lokalizační údaje (nejčastěji CDR výpisy, příchozí a odchozí volání a SMS).

12.2 Osobními a identifikačními údaji se rozumí údaje týkající se osoby účastníka, tj. u fyzické osoby zejména: jméno, příjmení, adresa, datum narození, mail, kontaktní telefon, rodné číslo/popř. národní identifikátor, věk, pohlaví, místo podnikání, IČ, DIČ, čísla dokladů, u právnické osoby pak obchodní firma, název, sídlo, jméno, příjmení a bydliště osob oprávněných jednat jménem právnické osoby, IČ, DIČ, u všech účastníků pak např. též bankovní spojení, telefonní číslo, email, heslo, údaje SIM karty, typ a objem využívaných služeb, údaje o platební morálce.

12.3 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje účastníků (fyzických osob) v souladu se zákonem. č.101/2000Sb., o ochraně osobních údajů za účelem řádného plnění smlouvy, a to po dobu nezbytně nutnou. S osobními údaji dle tohoto zákona mají oprávnění nakládat výhradně zaměstnanci poskytovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem.