



Všeobecné obchodní podmínky poskytování služeb elektronických komunikací platné od 01.08.2024

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tyto Všeobecné obchodní podmínky služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“) stanovují podmínky, za nichž O-Mobil.cz (BLAKAR s.r.o. IČ: 17591198, Příkop 843/4, Zábřdovice, 602 00 Brno, osvědčení ČTU č. 17591198) 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 Síť 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 Poskytovatel nabízí poskytování služby v rozsahu:

a) Hlasové služby poskytované prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací.

b) Doplnkové a související služby a druhy telefonních hovorů, jejichž poskytování je požadováno zákonem nebo dohodnuto mezi smluvními stranami.

3.3 Doba zřízení služby podléhá možnostem provozovatele sítě (Vodafone), O-Mobil.cz dobu zřízení není schopen ovlivnit.

Odhadované období potřebné ke zřízení služby:

a) Nová aktivace služby – aktivace SIM karty probíhá standardně do jedné hodiny, nejpozději však do 48 hodin.

b) Při přechodu od jiného operátora – přechod probíhá do pěti pracovních dnů.

3.4 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 na telefonním čísle +420 277 86 27 27, na emailu info@o-mobil.cz, na adrese pro doručování písemností Bieblova 648/1, 150 00 Praha.



4.2 Provozní doba zákaznické linky je pondělí až pátek od 10:00 do 17:00. Mimo provozní dobu zákaznické linky se obračejte na info@o-mobil.cz, který funguje 24/7.

5. Vznik, změna, trvání a ukončení smlouvy

5.1 Smlouva je uzavřena elektronicky prostřednictvím webového formuláře poskytovatele.

5.2 Smlouva se stává závaznou v momentně vyplnění její objednávky prostřednictvím webového formuláře poskytovatele.

5.3 Smlouva nabývá platnosti okamžikem její akceptace objednávkou oprávněnými zástupci smluvních stran, tj. potvrzením webového formuláře poskytovatelem.

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 3 kalendářní dny, pokud výslovně informuje opouštěného poskytovatele o úmyslu telefonní číslo přenést na základě kódu OKU.

5.5 Výpověď 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 lze zaslat na zákaznický email info@o-mobil.cz

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

a) V případě opakovaného a/nebo vážného neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka.

b) Soustavným neplacením či opožděným placením faktur.

c) 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.

d) Zasahuje-li do služeb poskytovaných jiným účastníkům nebo uživatelům, do sítě poskytovatele nebo do jiných sítí, nebo uskutečňuje zlomyslná nebo obtěžující volání jiným účastníkům.

6. Práva a závazky poskytovatele

6.1 Poskytovatel je oprávněn:

a) požadovat po zájemci před uzavřením smlouvy doložení údajů nezbytných pro uzavření smlouvy.

b) jednostranně měnit tyto všeobecné obchodní podmínky, smlouvu, technickou specifikaci uvedenou zde ve VOP, popis služby a ceny, o takové změně budou účastníci, jichž se tato změna týká, informováni emailem, který si zvolili pro vyúčtování.



c) 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.

d) Poskytovatel je oprávněn znovu užít a recyklovat tel. čísla v jeho síti, které nebylo déle jak 3 měsíce aktivní.

e) Poskytovatel je oprávněn pro zřízení služby požadovat finanční jistinu ve výši, kterou sám uzná za vhodné. V případě zrušení služby je pak jistina vrácena formou úhrady posledního vyúčtování a rozdíl je pak zaslán na bankovní účet, který si účastník zvolí.

6.2 Poskytovatel se zavazuje:

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

b) Umožnit účastníkovi seznámit se s platným zněním Všeobecných obchodních podmínek.

c) Realizovat přijatou změnu smlouvy (služby) požadovanou účastníkem, oboustranně potvrzenou telefonicky, či emailem.

d) 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.

e) Poskytovatel neodpovídá za poruchy nebo závady vzniklé mimo jeho technického zařízení.

f) Informovat účastníka o veškerých omezeních, přerušeních, změnách nebo nepravidelnosti v poskytování služby, které jsou poskytovali v dostatečném předstihu známy.

7. Práva a závazky účastníka

7.1 Účastník je oprávněn:

a) Užívat službu v souladu se smlouvou a příslušnými právními předpisy.

b) Požádat o změnu smlouvy a obracet se se svými připomínkami a žádostmi na Zákaznické centrum poskytovatele.

c) Uplatňovat reklamace proti rozsahu a kvalitě služby a účtované ceně, nejpozději do tří měsíců od vystavení vyúčtování.

d) Užívat koncová zařízení, která jsou v souladu se standardy GSM, mají českou homologaci a jsou plně způsobilé pro užívání na území ČR bez jakéhokoliv omezení.

7.2 Účastník se zavazuje:

a) Řádně a včas platit cenu za poskytovanou službu dle smlouvy.



- b) 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.
- c) Neužívat napojení k síti poskytovatele k jakýmkoliv nezákonným činnostem nebo k činnostem, které jsou v rozporu s dobrými mravy.
- d) Nepřevést práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez souhlasu poskytovatele.
- e) 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 99 Kč.

8. Cena a platební podmínky

8.1 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele, 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 plné dočasné blokaci využívání služeb, tedy že nebude možné užívat služeb a nebude možné se na číslo dovolat. Platba za vyúčtování probíhá dle instrukcí v každém vyúčtování.

8.4 Účastník smlouvy souhlasí s tím, že vyúčtování služeb bude poskytováno v elektronické formě. Na jednom daňovém dokladu (vyúčtování) má poskytovatel právo vyúčtovat platbu za všechny poskytované služby a za služby poskytované třetími stranami, pro které poskytovatel provádí fakturaci.

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 symbolem, jinak se platba nepovažuje za řádně uhrazenou.

8.7 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.

9. Reklamacce

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



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

9.3 Reklamaci má právo uplatnit pouze účastník, a to prostřednictvím emailu info@o-mobil.cz.

9.4 Reklamace vyřídí poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace, resp. do 2 měsíců v případech, kdy vyřízení reklamace 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 OKU kód. Učiní tak nejčastěji zavoláním na zákaznickou linku +420 277 27 86 86 případně odesláním dotazu na info@o-mobil.cz.

10.3 V případě žádosti o přenos telefonního čísla je uživatel povinen sdělit platný OKU přenosový kód.



10.4 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.

10.5 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 zákaznické lince.

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, 4G, 5G, 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.