

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ VEŘEJNĚ DOSTUPNÝCH SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen VOP) pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydává společnost **Quadruple, a.s.** se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO 24812745 (dále jen **Poskytovatel**)

OBSAH

ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ	2
1. Úvodní ujednání.....	2
2. Definice pojmů.....	2
3. Podmínky poskytování služeb	3
ÚČASTNICKÁ SMLOUVA	3
4. Uzavření a vznik Smlouvy.....	3
5. Trvání smlouvy	4
6. Práva a povinnosti Poskytovatele.....	4
7. Práva a povinnosti Účastníka.....	5
8. Podmínky pro omezení a přerušování poskytování služeb	5
9. Změna Smlouvy	6
10. Zánik Smlouvy	7
ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY	8
11. Odměna	8
12. Promo akce	9
ODPOVĚDNOSTNÍ A SANKČNÍ JEDNÁNÍ	9
13. Reklamační řád.....	9
14. Sankce.....	9
15. Odpovědnost za škodu	9
SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ	10
16. Doručování.....	10
17. Zpracování osobních údajů	10
18. Společná ujednání, řešení sporů	13
19. Závěrečná ujednání	13
20. Přílohy – Navazující dokumenty.....	13

ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

1. Úvodní ujednání

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen **VOP**) pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vydává společnost **Quadruple, a.s.** se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO 24812745 (dále jen **Poskytovatel**), který je jako poskytovatel konvergovaných služeb elektronických komunikací registrován u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen ČTÚ) pod č. 3055. Tyto VOP se řídí českým právním řádem, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ), a zákonem 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (ZoEK) a tvoří nedílnou součást každé Objednávky a Smlouvy o poskytování služeb, uzavírané mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 1.2. Všeobecné podmínky obsahují obecná pravidla platná pro všechny služby poskytované Poskytovatelem. Speciální podmínky a technické specifikace jednotlivých služeb jsou upraveny podmínkami platnými pro jednotlivé služby.
- 1.3. Nedílnou součástí VOP jsou přílohy a navazující dokumenty uvedené v čl. 20.
- 1.4. Všeobecné podmínky neupravují vztahy vznikající při prodeji Zařízení či jiného zboží Účastníkům.
- 1.5. Je-li ujednání VOP v rozporu se Smlouvou, má přednost Smlouva. Je-li ujednání VOP v rozporu s podmínkami pro jednotlivé služby, má přednost ujednání těchto podmínek.
- 1.6. Všeobecné podmínky, Ceník a případně další smluvní dokumenty relevantní pro Smlouvu jsou bezplatně veřejně dostupné na webu Poskytovatele.
- 1.7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v souladu s čl. 4 těchto VOP.

2. Definice pojmů

- 2.1. Není-li uvedeno nebo nevyplývá-li výslovně jinak, jsou všechny pojmy definované v tomto článku VOP používány se stejným významem ve všech Smluvních dokumentech:
 - a) Službou elektronických komunikací **LAMA mobile** (dále jen „Služba“) se rozumí standardní hlasové a datové služby a služby s tím související, zejména: telefonní služby umožňující přijímání telefonních hovorů a realizaci odchozích hovorů, včetně bezplatných tísňových volání; služba přenosu dat; přenos krátkých textových zpráv (SMS) a multimediálních zpráv (MMS). Patří sem i ostatní služby sjednané mezi Poskytovatelem a Účastníkem dle uzavřené Smlouvy.
 - b) Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací uzavřená mezi Poskytovatelem a Účastníkem včetně jejích dodatků, se označuje jako Smlouva. Poskytovatel a Účastník se společně označují jako Smluvní strany nebo jednotlivě jako Smluvní strana.
 - c) Obecné podmínky, Ceník, Smlouva, Předávací protokol i všechny dohody, individuální ujednání a dodatky, se dále společně označují jako Smluvní dokumenty.
 - d) Účastník je fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.
 - e) Návrh na uzavření Smlouvy učiněný Účastníkem, obsahující veškeré náležitosti v příslušném formuláři Návrh účastnické Smlouvy zveřejněný Poskytovatelem pro vybrané Služby, se dále označuje jako Objednávka.
 - f) Účastníkem vybraná Služba elektronických komunikací nebo služba s tím spojená a poskytovaná na základě Smlouvy Účastníkovi, se dále označuje jako Služba.
 - g) SIM kartou se rozumí čipová karta svázaná s uživatelským účtem (telefonním číslem) Účastníka, která slouží Účastníkovi k využívání veřejně dostupných mobilních Služeb Poskytovatele. SIM karta zůstává po celou dobu trvání Smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele. Ustanovení těchto Všeobecných obchodních podmínek upravující SIM kartu se použijí přiměřeně i na eSIM, pokud z povahy eSIM nevyplývá něco jiného.
 - h) eSIM“ (embedded SIM) znamená integrovaný modul, zabudovaný v kompatibilním koncovém zařízení, který umožňuje ukládání a používání jednoho nebo více eSIM profilů a který nahrazuje fyzickou SIM kartu. Postup aktivace eSIM je uvedený na webových stránkách Poskytovatele.
 - i) eSIM profil je soubor autentizačních, konfiguračních a provozních údajů, který umožňuje identifikaci Účastníka a přístup k mobilní síti a využívání Služeb a který je vzdáleně nahrán do eSIM v kompatibilním zařízení
 - j) eSIM Aktivační kód (QR kód) je jedinečným kódem obsahující aktivační data, která umožní stažení a instalaci eSIM profilu do eSIM v kompatibilním zařízení Účastníka prostřednictvím standardizovaného postupu vzdáleného zajištění (remote provisioning).
 - k) Koncovým zařízením Účastníka se rozumí komunikační mobilní zařízení Účastníka, umožňující využití Služby (zejména mobilní telefon, tablet apod.).
 - l) Tarifem se rozumí rozsah Služby a jejích součástí zvolených Účastníkem při uzavření Smlouvy s Poskytovatelem.
 - m) Spotřebitel je fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání.

- n) Jako Faktura se označuje jakýkoli doklad (vyúčtování) vystavený Poskytovatelem pro Účastníka za účelem úhrady Odměny, její části nebo jakéhokoli jiného finančního závazku vůči Poskytovateli.
- o) Zúčtovací období, během něhož Poskytovatel poskytuje Účastníkovi Služby, za které je Účastník povinen platit Poskytovateli Odměnu, je uvedeno ve Smlouvě (zpravidla kalendářní měsíc) a označuje se jako Období.
- p) Všechny části platby hrazené Účastníkem ve prospěch Poskytovatele za účelem splnění smluvních závazků, stanovených ve Smlouvě, Ceníku, či jiném smluvním dokumentu, se dále společně označují jako Odměna.
- q) Zákaznické centrum plní funkci servisního centra, prostřednictvím kterého se Účastníci mohou denně v určené době informovat o Službě, objednávat služby, hlásit poruchy, změny údajů apod.
- r) Zákaznický portál <https://samoobsluha.lamamobile.cz/> je zabezpečené webové rozhraní přístupné prostřednictvím internetového prohlížeče, kde má Účastník možnost provádět administraci své Smlouvy, kontrolovat vyúčtování a stav Služeb, žádat o změnu, rozšíření Služeb apod.
- s) Ceník Služeb, materiálů a prací, akční kampaně a veškeré další dokumenty vydané Poskytovatelem, které upravují Odměny, včetně cen promo akcí, se souhrnně označují pojmem Ceník.
- t) Porucha je stav, kdy Účastník nemůže Službu využívat pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele.
- u) Vyšší mocí je označována skutečnost, kterou Poskytovatel ani Účastník nemohou reálně ovlivnit a která má za následek neplnění Smlouvy, jako např. válečné události, sabotáž, teroristický útok, povstání, přírodní katastrofa, závažné problémy v zásobování energií, porucha satelitní družice, nepříznivé povětrnostní podmínky znemožňující či omezující přenos signálu apod.
- v) Zástupce Poskytovatele je osoba ve smluvním nebo obdobném vztahu k Poskytovateli oprávněná jednat za Poskytovatele zejména při uzavírání a změnách Smlouvy nebo obstarávání jiných záležitostí v souvislosti s poskytováním Služeb a Smlouvou.

3. Podmínky poskytování služeb

- 3.1. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi Službu výlučně na základě platně uzavřené Smlouvy, a to v souladu se Smluvními dokumenty, zákony a dalšími právními předpisy ČR.
- 3.2. Poskytovatel není povinen poskytovat Účastníkovi Službu v případě prodlení Účastníka s plněním jeho smluvních závazků (viz čl. 8.3 VOP).
- 3.3. Účastník bere na vědomí, že některé Služby nebo části Služby nemusí být poskytovány přímo společností Poskytovatele. Poskytovatel je oprávněn k jejich zajištění využívat třetí osoby.
- 3.4. Část služeb třetích stran zahrnuje platební služby ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku v platném znění. Účastník bere na vědomí, že využití těchto služeb se řídí podmínkami sjednanými mezi Účastníkem a poskytovatelem takové služby. Účastník bere na vědomí, že Poskytovatel je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a zároveň bere na vědomí, že pohledávka může být na Poskytovateli poskytovatelem takové služby postoupena.
- 3.5. Zařízení Účastníka musí vyhovovat technickým požadavkům právních předpisů ČR a technickým specifikacím platných v Síti Poskytovatele.

ÚČASTNICKÁ SMLOUVA

4. Uzavření a vznik Smlouvy

- 4.1. Zájemce o poskytování služeb Poskytovatele je pro účely uzavření Smlouvy s Poskytovatelem povinen:
 - a) učinit řádnou Objednávku, ve které uvede správně a pravdivě veškeré požadované údaje,
 - b) předložit dokument, kterým řádně osvědčí svou totožnost (doklad totožnosti),
 - c) zkontrolovat veškeré údaje na předtištěných Smluvních dokumentech a v případě, že se vyskytne nesrovnalost, okamžitě ji oznámit Poskytovateli.
- 4.2. Objednávku Služby je zájemce oprávněn učinit telefonicky prostřednictvím Informačního zákaznického centra, elektronicky, písemně, prostřednictvím Zástupce, případně jinými způsoby, které určí Poskytovatel.
- 4.3. Podmínkou vzniku Smlouvy je akceptace smluvní dokumentace příslušné Služby Účastníkem. Akceptací se rozumí úhrada Jistiny nebo počátečního kreditu.
- 4.4. Smlouva vchází v platnost dnem úhrady Jistiny, nejpozději však prvním čerpáním Služby ze strany Účastníka. V případě uzavření písemné Smlouvy nabývá platnosti a účinnosti Dnem podpisu Smlouvy. S každou další akceptovanou objednávkou nabývá účinnosti nejpozději po akceptaci shrnutí smlouvy. Předmět Smlouvy se tím rozšiřuje o Služby a/nebo Doplnkové služby uvedené v další Objednávce.
- 4.5. Poskytovatel zpřístupní Účastníkovi bezplatně shrnutí smlouvy podle § 63 odst. 1 ZoEK před uzavřením Smlouvy nebo předtím, než se Účastník rozhodne služby využívat a nabídka se stane pro Účastníka závaznou. Smlouva je zaslána

Účastníkovi elektronicky po úhradě Jistiny nebo počátečního kreditu. U dodatečné objednávky je zaslán dodatek ke Smlouvě.

- 4.6. Je-li to potřebné, může být Smlouva uzavřena písemně před akceptací Objednávky s tím, že teprve akceptací první Objednávky se určují podstatné náležitosti Smlouvy a Smlouva se stane platnou a účinnou.
- 4.7.
- 4.8. Poskytovatel není povinen Objednávku akceptovat, pokud zájemce nesplnil veškeré podmínky uvedené ve Smluvních dokumentech.
- 4.9. Poskytovatel je oprávněn Objednávku odmítnout a Smlouvu neuzavřít v případě, že zájemce:
- a) neučinil řádnou Objednávku nebo nedoložil dokumenty požadované podle čl. 4.1. VOP.
 - b) sdělil Poskytovateli nesprávné či neúplné osobní nebo identifikační údaje,
 - c) řádně neplní nebo neplní své závazky vůči Poskytovateli nebo lze důvodně předpokládat, že je nebude plnit (viz čl. 17.7 VOP),
 - d) nesložil Poskytovatel požadované kauce, Jistinu v souladu se Smluvními dokumenty,
 - e) smluvní podmínky přijal s výhradou, dodatkem či odchylkou (včetně odkazu na nepřímé ujednání Smlouvy odporující podmínkám Poskytovatele),
 - f) neučinil Objednávku na požadovaném formuláři Poskytovatele,
 - g) vstoupil do likvidace, nucené správy, bylo u něj zahájeno insolvenční řízení, nebo na něj byla nařízena exekuce,
 - h) odmítl zřízení Služby podle technických podmínek Poskytovatele,
 - i) poskytování Služby je ze strany Poskytovatele v místě, rozsahu či požadované kvalitě technicky neuskutečnitelné,
 - j) existují technické či organizační překážky, které Poskytovateli znemožňují zahájit poskytování Služby.
- 4.10. Pro vyloučení veškerých pochybností, ustanovení tohoto článku VOP a povinnosti zájemce o poskytování Služby se vztahují obdobně také na postupníka v případě postoupení jednotlivých práv a povinností nebo celé Smlouvy podle čl. 7.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

5. Trvání smlouvy

- 5.1. Smlouva může být uzavřena na dobu neurčitou nebo na dobu určitou. Doby trvání Smlouvy sjednávají Smluvní strany ve Smlouvě.
- 5.2. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou a nedohodnou-li se Smluvní strany před uplynutím doby trvání Smlouvy na jejím prodloužení či ukončení, nebo nebude-li Smlouva v souladu s čl. 10 VOP jednostranně ukončena, mění se Smlouva uplynutím této doby na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

6. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje:
- a) sdělit Účastníkovi informace o skutečnostech souvisejících s poskytovanou Službou, zejména informace o druhu a rozsahu poskytované Služby a způsobu jejího poskytování,
 - b) neprodleně, nejpozději do 10 pracovních dnů, po uzavření Smlouvy bude Účastníkovi zaslána SIM karta (případně SIM karty) s přiřazeným telefonním číslem, PIN kódem a PUK kódem, a to poštovní zásilkou nebo kurýrní službou, v případě eSIM bude zaslán eSIM Aktivační kód na ověřený e-mail. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití eSIM Aktivačního kódu po doručení Účastníkovi ani za funkčnost eSIM v nekompatibilních zařízeních
 - c) poskytovat Účastníkovi Službu ve sjednaném rozsahu, období, kvalitě, za podmínek uvedených ve Smluvních dokumentech a právních předpisech ČR,
 - d) s předstihem jakýmkoli vhodným způsobem informovat Účastníka o omezení, přerušení a výpadku v poskytování Služby, s výjimkou mimořádných situací, během nichž je splnění tohoto závazku ze strany Poskytovatel nemožné,
 - e) zajišťovat poskytování Služby na obvyklé úrovni a v obvyklé kvalitě v souladu s její specifikací a Smluvními dokumenty.
 - f) odstraňovat Poruchy v co nejkratší době od nahlášení, nebo od zjištění vzniku Poruchy,
 - g) zajistit ochranu osobních údajů Účastníka v souladu se zněním VOP a právními předpisy ČR.
- 6.2. Poskytovatel má právo:
- a) ověřit si zákonným způsobem osobní či jiné údaje uvedené zájemcem o poskytování Služby v jím předložených dokumentech,
 - b) na včasnou úhradu Odměny Účastníkem v souladu s podmínkami Smluvních dokumentů,
 - c) na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Účastníka, potřebné k řádnému plnění závazků stanovených Smlouvou,
 - d) požadovat od Účastníka kdykoli před zahájením poskytování Služby či v průběhu trvání Smlouvy předplacení Služby

a/nebo kauci na poskytování Služby po dobu trvání Smlouvy až do výše celkového součtu Odměn a hodnoty zapůjčeného Zařízení jako podmínku platnosti nebo dalšího trvání Smlouvy, a to v případě, pokud Poskytovatel nebude mít dostatečnou záruku, že Účastník bude řádně a včas plnit své závazky stanovené Smlouvou,

- e) zavést dodatečná ochranná opatření, je-li to nezbytné k ochraně Sítě, zájmů Poskytovatele či jiných Účastníků,
- f) postoupit jako postupitel svá práva a povinnosti ze Smlouvy na třetí osobu. Uplatnění § 1899 odst. 1 občanského zákoníku se v takovém případě omezuje pouze na dobu zbývajících do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo postoupení oznámeno Účastníkovi,
- g) ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy.

7. Práva a povinnosti Účastníka

7.1. Účastník má právo:

- a) na poskytování Služby za podmínek stanovených Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR,
- b) na odstranění Poruch vzniklých bez jeho zavinění, pokud o tom uvědomí písemně nebo telefonicky Informační zákaznické centrum,
- c) na přiměřenou slevu z Odměny v případě nemožnosti využívat Službu pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, vyjma případů, kdy tato závada byla způsobena vlivem Vyšší moci,
- d) ukončit Smlouvu v souladu se Smluvními dokumenty a právními předpisy ČR.

7.2. Účastník se zavazuje:

- a) využívat Službu v souladu se Smluvními dokumenty, platnou legislativou a dobrými mravy. Vyvaruje se zneužití Služeb, přičemž odpovídá za obsah volání, přenášených zpráv a za dodržování autorských práv při odesílání SMS, MMS a datových zpráv.
- b) využívat Službu v souladu s platnými právními předpisy ČR, Smluvními dokumenty a dobrými mravy,
- c) zdržet se jednání, které je způsobilé negativně ovlivnit provoz Služby, kvalitu služeb Poskytovatele poskytovaných jiným Účastníkům nebo integritu a bezpečnost Sítě,
- d) poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou k plnění závazků Poskytovatele a k ochraně práv Poskytovatele,
- e) oznámit Poskytovateli jakoukoli změnu v údajích poskytnutých při uzavření Smlouvy, tj. zejména změnu bydliště (sídla), obchodní firmy, jména, příjmení, fakturační adresy, kontaktních údajů (telefon, e-mail) a osob oprávněných jednat jménem Účastníka, a to nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne provedení změny,
- f) platit Poskytovateli všechny své finanční závazky řádně a včas, v dohodnuté výši a v souladu se Smluvními dokumenty,
- g) při úhradě jakékoli části Odměny uvést v platebním dokladu úplně a správně všechny údaje potřebné k identifikaci příslušné platby Odměny, a to tak, jak budou uvedeny v zaslané Faktuře,
- h) předložit Poskytovateli nebo Zástupci na vyžádání dokumenty osvědčující jeho totožnost, Smlouvu, případně další dokumenty podle čl. 4.1. VOP,
- i) po dobu trvání Smlouvy udržovat v platnosti sdělené kontaktní a přístupové údaje a v případě jejich zneužití či zrušení (zrušení či znemožnění přístupu k e-mailové schránce, odcizení telefonního čísla apod.) neprodleně informovat Poskytovatele a požádat o změnu či zrušení předmětného kontaktního údaje.

7.3. Účastník není oprávněn postoupit Smlouvu ani žádná práva ze Smlouvy vyplývající na jakoukoli třetí osobu (postupníka) bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

7.4. V případě Poruchy je Účastník povinen Poruchu řádně identifikovat, popsat, jak se projevuje, a poskytnout potřebnou součinnost Poskytovateli k jejímu odstranění. Doba neposkytnutí součinnosti se nezapočítává do lhůty pro odstranění Poruchy.

7.5. V případě, že Poskytovatel poskytne Účastníkovi přístupové heslo, je oprávněn heslo kdykoli změnit, jestliže si to vyžádají technické, provozní nebo organizační důvody na straně Poskytovatele. O této změně je Poskytovatel povinen Účastníka uvědomit. Účastník je za užívání svého přístupového hesla (a dalších přístupových údajů) odpovědný a zavazuje se udržovat heslo v tajnosti. Jakékoli podezření na zneužití hesla (a přístupových údajů) je Účastník povinen bezodkladně oznámit Poskytovateli.

7.6. V případě, že v souvislosti s poskytováním Služby vznikne výlučný smluvní vztah mezi Účastníkem a Zástupcem, zmocňuje tímto Účastník Poskytovatele k uplatňování veškerých svých nároků, které v souvislosti s takovým smluvním vztahem vůči Zástupci má. Poskytovatel je oprávněn pro výše uvedené účely ustanovit svého zástupce. Poskytovatel se zavazuje postupovat tak, aby zajistil bezporuchové poskytování Služby a dbal ochrany práv Účastníka.

8. Podmínky pro omezení a přerušení poskytování služeb

8.1. Společnost Poskytovatele je oprávněna na nezbytnou dobu a v potřebném rozsahu omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto omezení/přerušení bylo považováno za porušení Smlouvy, a to zejména:

- a) z důvodu zajištění veřejného pořádku nebo jiného veřejného zájmu,
 - b) z rozhodnutí příslušného správního orgánu nebo soudu ČR,
 - c) ze závažných organizačních, technických nebo provozních důvodů, zejména je-li podstatným způsobem ohrožena bezpečnost nebo integrita Sítě,
 - d) za krizových situací, zejména živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií a případů Vyšší moci.
 - e) z důvodu plánovaných odstávek Sítě za účelem výkonu prací potřebných k provozu, údržbě nebo opravám Sítě.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, aby plánované odstávky byly vykonávány v době, kdy je Služba zpravidla nejméně využívána a aby odstávky ve svém rozsahu nepřesáhly 6 hodin měsíčně.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo přerušit poskytování Služby, aniž by toto přerušení nebo omezení bylo považováno za porušení Smlouvy, pokud Účastník poruší následující smluvní povinnosti:
- a) Účastník neuhradí splatnou Odměnu nebo její část ani v dodatečně lhůtě 7 dní ode dne, kdy byl písemně, telefonicky prostřednictvím nahrávaného hovoru, nebo jiným prokazatelným způsobem upozorněn na neuhrazenou Odměnu, a to až do úplného uspokojení celé pohledávky Poskytovatele, včetně příslušenství, nebo do zániku Smlouvy. Pro sdělování a doručování upozornění se použijí ujednání těchto VOP o doručování,
 - b) Účastník prostřednictvím Zařízení zneužívá či umožní třetí osobě zneužívat Sít' či Službu, nebo užívá či umožní třetí osobě užívat Službu způsobem, který ohrožuje integritu nebo bezpečnost Sítě, nebo podstatným způsobem zasahuje do práv jiných Účastníků Sítě nebo třetích osob, nebo pokud existuje důvodné podezření, že tak činí Účastník nebo třetí osoba,
 - c) Účastník užívá Sít' nebo Službu v rozporu se Smluvními dokumenty nebo právními předpisy České republiky,
 - d) Účastník řádně neposkytne Poskytovateli součinnost podle těchto VOP, a to až do doby splnění této povinnosti nebo do zániku Smlouvy.
- 8.4. V případě obnovení poskytování Služby poté, co pominuly důvody stanovené v čl. 8.3 VOP, je Poskytovatel oprávněn účtovat Účastníkovi stanovený poplatek či náklady s tím spojené podle příslušného Ceníku platného k datu obnovení Služby.

9. Změna Smlouvy

- 9.1. V případě zájmu o změnu rozsahu poskytovaných Služeb je Účastník oprávněn předložit Poskytovateli návrh změny Smlouvy. Dohoda o změně Služeb je uzavřena k okamžiku výslovné akceptace změny Smlouvy ze strany Poskytovatele, není-li mezi Poskytovatelem a Účastníkem písemně ujednáno jinak. Za akceptaci se považuje i provedení příslušné změny Smlouvy ze strany Poskytovatele. Pokud Poskytovatel změnu Smlouvy akceptuje, provede změnu Smlouvy navrhovanou Účastníkem nejpozději do 30 dnů ode dne doručení žádosti o změnu Smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit, doplňovat nebo rušit smluvní podmínky obsažené ve Smluvních dokumentech, a to zejména z důvodu inflace, změny právních předpisů nebo podmínek na trhu elektronických komunikací, zavedení nových služeb nebo technologií, jakož i v případě, bude-li takováto změna nezbytná z technických, provozních nebo jiných důvodů na straně Poskytovatele a změny cen ekonomických vstupů (nákladů) investic atp. Smluvní dokumenty je Poskytovatel oprávněna měnit v rozsahu smluvních ujednání vztahujících se zejména k:
- a) Odměně za Služby,
 - b) způsobu a podmínkám účtování Služeb a plateb Odměn,
 - c) podmínkám, rozsahu a způsobu poskytování Služeb (vč. ukončení, změny poskytování Služby nebo zavedení nové Služby),
 - d) podmínkám omezení Služeb,
 - e) rozsahu práv a povinností Poskytovatele,
 - f) odpovědnosti za újmu,
 - g) způsobu a podmínkám ukončení Smlouvy a doby trvání Smlouvy,
 - h) způsobu a podmínkám uplatnění reklamace,
 - i) podmínkám doručování písemností a oznámení,
 - j) výhradám ve vztahu k právním předpisům,
 - k) podmínkám zpracování osobních údajů.
- 9.3. Poskytovatel je povinen uveřejnit informace o těchto změnách nejméně 1 měsíc předem na svých internetových stránkách. O změně je Poskytovatel taktéž povinen Účastníka informovat nejméně 1 měsíc předem způsobem dle článku 16.1 VOP.
- 9.4. Účastník bere na vědomí, že při změně Služby může dojít k dočasné nedostupnosti Služby po dobu nutnou pro provedení změny, zejména pro konfiguraci technických prostředků.
- 9.5. Změnu rozsahu poskytovaných Služeb a další změny Smlouvy je Účastník oprávněn provádět osobně rovněž prostřednictvím Zákaznického portálu (samoobsluha), a to v rozsahu, v jakém tyto změny Zákaznický portál umožňuje.

- 9.6. Změna SIM karty na eSIM představuje výměnu stávající SIM karty za „eSIM profil“ (podmínkou je eSIM čip integrovaný v kompatibilním zařízení), při které nedochází ke změně telefonního čísla ani smluvního vztahu. Poskytovatel může na základě žádosti Účastníka převést služby z jeho fyzické SIM karty na eSIM profil aktivovaný v jeho s eSIM kompatibilním koncovém zařízení. Původní fyzická SIM karta se deaktivuje a stává se nefunkční.
- 9.7. Poskytovatel nenese odpovědnost za zneužití eSIM Aktivačního kódu po doručení Účastníkovi ani za funkčnost eSIM v nekompatibilních zařízeních.

9.8.

10. Zánik Smlouvy

10.1. Smlouva zaniká:

- a) uplynutím období, na něž byla uzavřena, není-li ujednáno jinak (čl. 5.2 VOP),
- b) písemnou dohodou obou smluvních stran,
- c) písemným odstoupením od Smlouvy,
- d) písemnou výpovědí (uplynutím výpovědní doby),
- e) v dalších případech, kdy to stanoví tyto VOP nebo právní předpisy ČR.

10.2. Smlouvu lze ukončit také dle § 63b odst. 5 ZoEK, který stanovuje, že Poskytovatel může změnit smluvní podmínky, je-li to ujednáno a jestliže v textové podobě jasným a srozumitelným způsobem informoval Účastníka o změnách smluvních podmínek nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy a zároveň ho informoval o jeho právu vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, jestliže s novými podmínkami nesouhlasí. Právo vypovědět závazek ze Smlouvy je možné uplatnit do 1 měsíce po doručení oznámení. Účastník má právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoli další náklady, pouze v případě, nejsou-li pro něj navrhované změny výhradně přínosné, nejsou-li čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, nebo pokud smlouva nebyla změněna na základě změny právní úpravy nebo v případě změny smlouvy podle § 63 odst. 11 ZoEK. Nevyužije-li Účastník svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu Smlouvy akceptoval.

10.3. Účastník, který je Spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, má právo od Smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření Smlouvy, pokud byla tato Smlouva uzavřena prostředky komunikace na dálku, nebo mimo prostory obvyklé k podnikání. Účastník může pro tento účel využít vzorový **formulář na webu Poskytovatele**. V případě, že Účastník odstoupil od Smlouvy v souladu s tímto článkem a Poskytovatel již začal s poskytováním Služby, je Účastník povinen uhradit poměrnou část Odměny za již poskytnuté služby.

10.4. Účastník může od Smlouvy odstoupit, jestliže mu Poskytovatel:

- a) opakovaně, ani po oprávněné reklamaci a uplynutí reklamační lhůty, neposkytuje Službu v souladu se Smlouvou nebo ji poskytuje se závažnými vadami,
- b) opakovaně neodstraní oprávněně reklamovanou závadu Služby v určené lhůtě.

10.5. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit, jestliže Účastník:

- a) používá Službu způsobem, který Poskytovateli znemožňuje kontrolu jejího používání,
- b) je protistranou Poskytovatele v řízení před obecným soudem, ČTÚ nebo jiným orgánem státní správy,
- c) využívá Služby způsobem, pro který má Poskytovatel právo omezit nebo přerušit poskytování Služby (čl. 8.3 VOP),
- d) z důvodů, pro které má Poskytovatel právo odmítnout uzavření Smlouvy (čl. 4.7 VOP), jestliže tento důvod vznikl nebo vyšel najevo až po uzavření Smlouvy,
- e) jiným podstatným způsobem porušil Smlouvu.

Poskytovatel má ze stejných důvodů možnost Smlouvu vypovědět, nevyužije-li právo od Smlouvy odstoupit.

10.6. V případě, že Smluvní strana od Smlouvy odstoupí, zaniká Smlouva dnem, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení řádně doručeno druhé Smluvní straně. Smluvní strana je oprávněna poskytnout prodlévající Smluvní straně dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění povinnosti. Oznámí-li současně, že jí tuto lhůtu již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od Smlouvy odstoupila.

10.7. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty a náhrady újmy za porušení smluvních povinností a ani dalších ujednání, které mají vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po ukončení Smlouvy.

10.8. Odstupuje-li Účastník od Smlouvy a týká-li se důvod odstoupení jenom části předmětu Smlouvy, kterou lze oddělit od zbytku, je Účastník oprávněn odstoupit jenom od této samostatně oddělitelné části Smlouvy.

10.9. Účastník je oprávněn výpověď doručit Poskytovateli písemně na kontaktní adresu Poskytovatele nebo elektronicky e-mailem na e-mail zveřejněný na webových stránkách Poskytovatele a odeslaným z e-mailové adresy Účastníka, kterou má registrovanou u Poskytovatele. Výpověď musí obsahovat identifikační údaje Účastníka (jméno, příjmení/název firmy, adresu), telefonní číslo, kterého se výpověď týká a jasný projev vůle Smlouvu nebo Službu ukončit.

10.10. Platnost Smlouvy končí okamžikem ukončení platnosti poslední Objednávky či Služby.

- 10.11. Výpovědní doba je 30 dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Výpovědní doba je stejná pro obě Smluvní strany. Smlouva zaniká dnem následujícím po uplynutí výpovědní doby.
- 10.12. Účastník je oprávněn vypovědět Smlouvu jenom částečně, lze-li tuto část samostatně oddělit od zbylého předmětu Smlouvy.
- 10.13. Pokud je služba elektronických komunikací (jiná než přístup k internetu nebo interpersonální komunikační služba nezávislá na číslech) narušena významnou trvalou nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě, může z tohoto důvodu Účastník bez sankce vypovědět smlouvu.
- 10.14. Pokud Poskytovatel nabízí jako balíček základní službu přístupu k internetu nebo veřejně dostupnou interpersonální komunikační službu založenou na číslech v kombinaci s dalšími službami či koncovým zařízením a pokud je v rámci takové nabídky Účastník současně sjedná, platí:
- a) Účastník má právo ukončit každou službu v balíčku (a to i postupem přenesení čísla či změny poskytovatele služby přístupu k internetu, je-li to proveditelné) za stejných podmínek jako základní službu a před sjednáním (příp. neprodleně poté) obdržet shrnutí smlouvy o každé službě tvořící balíček.
 - b) Pokud vznikne Účastníkovi právo ukončit kteroukoli složku balíčku pro neplnění smluvních závazků Poskytovatele, získá totéž právo ke všem složkám stejného balíčku.
 - c) I v balíčku platí zásada, že současně se základní službou zanikají i ostatní služby k ní sjednané.
- 10.15. Smlouva zaniká úmrtím Účastníka. Služby jsou však poskytovány a vyúčtovány podle sjednaného tarifu a Ceníku až do okamžiku, kdy je úmrtí Účastníka Poskytovateli prokazatelně nahlášeno a doloženo. Úmrtí je třeba věrohodně Poskytovateli doložit předložením nebo zasláním úmrtního listu nebo jiného dokumentu potvrzujícího úmrtí. Služby budou ukončeny bezodkladně po obdržení tohoto dokladu, přičemž finální vyúčtování bude vystaveno ke dni reálného ukončení Služeb.
- 10.16. Dohodne-li se oprávněný dědic s Poskytovatelem na pokračování užívání Služeb, lze Služby převést podpisem nové Smlouvy. Služba pak bude pokračovat na nové Smlouvě.

ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

11. Odměna

- 11.1. Účastník se zavazuje hradit Odměnu v souladu se sazbami uvedenými v platném Ceníku, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, a to podle podmínek sjednaných v těchto VOP a příslušných Smluvních dokumentech.
- 11.2. Odměna je splatná dnem splatnosti uvedeným na Faktuře. Není-li na Faktuře uvedený den splatnosti, platí, že Odměna je splatná nejpozději 7. dnem po vystavení Faktury a není-li takový den uveden, 7. dnem po doručení Faktury.
- 11.3. Je-li poskytování Služby zahájeno dříve než od počátku sjednaného Období, je Účastník povinen uhradit Odměnu v poměrné výši i za tuto dobu.
- 11.4. Účastník je povinen uhradit Odměnu v souladu s vystavenou Fakturou.
- 11.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě úhrady plateb Odměny, které se opakují každý měsíc ve stejné výši, nastává splatnost jednotlivých plateb Odměny vždy do 18. dne po ukončení příslušného Období, a to bez ohledu na vystavení či doručení příslušné Faktury. Neobdrží-li Účastník příslušnou Fakturu do 30 dnů od ukončení příslušného Období, informuje o tom Poskytovatele.
- 11.6. Účastník je povinen hradit Odměny na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve Smlouvě, nebo na účet, který Poskytovatel Účastníkovi po uzavření Smlouvy písemně oznámí, popř. na účet uvedený ve Faktuře, přičemž jako variabilní symbol uvede evidenční číslo Smlouvy. Odměna se považuje za řádně a včas uhrazenou okamžikem připsání celé částky na bankovní účet Poskytovatele. Smlouva nebo jiný Smluvní dokument může povolit i jiný způsob úhrady Odměn.
- 11.7. Na vyžádání se Účastník zavazuje uhradit Odměnu a veškeré další ujednané poplatky a náklady přímo odpovědnému zaměstnanci Poskytovatele nebo Zástupci oproti vystavené Faktuře.
- 11.8. Nevyužil-li Účastník na základě vyznění o změně Odměn svého práva vypovědět Smlouvu ve stanovené lhůtě, platí, že změnu akceptoval. Účastník je povinen hradit Odměnu v nové výši ode dne účinnosti změny. Není-li den účinnosti změny uveden, je Účastník povinen hradit Odměnu v nové výši od následujícího Období.
- 11.9. Smluvní strany se v souladu s § 64 odst. 6 ZoEK dohodly, že zúčtovací období může být i delší než 90 dnů.
- 11.10. Přepłatky nebo zálohy uhrazené Účastníkem ve prospěch Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn započíst nebo použít k úhradě jakékoli jiné splatné Odměny, platby, případně jiného nároku Poskytovatele, nebo jejich částí, vyplývajících z veškerých smluvních či mimosmluvních vztahů mezi Poskytovatelem a Účastníkem.
- 11.11. Má-li Účastník u Poskytovatele přeplatek a nemá-li vůči Poskytovateli žádný dluh, vrátí Poskytovatel Účastníkovi přeplatek nejpozději do 30 dnů ode dne doručení žádosti Účastníka o vrácení přeplatku. Za vrácení přeplatku mohou být účtovány náklady skutečně vynaložené Poskytovatelem k jeho vrácení (např. poplatek za složenku). Účastník souhlasí, že vrácený přeplatek může být o částku nákladů snížen.
- 11.12. Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s poskytováním Služby účtovat Účastníkovi další poplatky, zejména za nové služby a produkty, servisní úkony, technickou asistenci, administrativní činnost, komunikaci s Účastníky apod.

12. Promo akce

- 12.1. Poskytovatel je oprávněn poskytnout Účastníkovi v rámci svých marketingových kampaní (dále Promo akce) slevu z Odměn či jiné výhody. Podmínky poskytnutí výhod Promo akce určuje Poskytovatel. Poskytnutí výhod z Promo akce, včetně podmínek tohoto poskytnutí, mohou Smluvní strany sjednat i pomocí prostředků komunikace na dálku. Na poskytnutí výhod z Promo akce nemá Účastník právní nárok. Nestanoví-li Poskytovatel jinak, nelze výhody jednotlivých Promo akcí, které jsou stejné či různé povahy, vzájemně kombinovat.
- 12.2. Poskytovatel je oprávněn podmínit poskytnutí výhod Promo akce závazkem Účastníka využívat služby Poskytovatele po určitou, předem stanovenou dobu vázanosti.
- 12.3. Poruší-li Účastník podmínky Promo akce, zejména pokud se Účastník dostane do prodlení s hrazením jakékoliv splatné Odměny, ztrácí od okamžiku porušení povinnosti nárok na poskytnuté výhody, včetně práva na poskytnutou slevu, a to i zpětně.
- 12.4. Bližší podmínky poskytnutí výhod Promo akce může určit Smlouva nebo jiný Smluvní dokument.

ODPOVĚDNOSTNÍ A SANKČNÍ JEDNÁNÍ

13. Reklamační řád

Reklamacie se řídí dokumentem Reklamační řád a paušální náhrady vydaného a zveřejněného Poskytovatelem. Pro reklamaci může Účastník využít reklamační formulář na webu www.lamamobile.cz.

- 13.1. Účastník je oprávněn reklamovat vyúčtování Odměny bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou (2) měsíců ode dne doručení vyúčtování nebo Faktury, jinak právo zanikne.
- 13.2. Poskytnutou Službu je Účastník oprávněn reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 13.3. Reklamaci může Účastník uplatnit písemně na adrese Poskytovatele uvedené ve Smlouvě, adrese oznámené Poskytovatelem, případně prostřednictvím kontaktních údajů uvedených na webu Poskytovatele.
- 13.4. V případě, že o to Účastník požádá, vydá Poskytovatel Účastníkovi písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamacie uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamacie Účastník požaduje.
- 13.5. V případě servisního zásahu v souvislosti s uplatněnou reklamací je Účastník povinen podepsat protokol s uvedením popisu závady a způsobem jejího odstranění.
- 13.6. Neuplatní-li Účastník svoje právo ve lhůtě a způsobem podle odstavců 13.1 a/nebo 13.2 VOP, zaniká jeho právo marným uplynutím této lhůty.
- 13.7. Poskytovatel je povinen reklamaci vyřídit do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy byla reklamacie řádně doručena Poskytovatel, a informovat Účastníka o způsobu vyřízení jeho reklamacie. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
- 13.8. Reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka zaplatit Odměnu řádně a včas, s výjimkou případů stanovených v ZoEK.
- 13.9. Bude-li reklamacie uznána za opodstatněnou, a to z důvodu Poruchy, poskytne Poskytovatel Účastníkovi přiměřenou slevu z Odměny za období, kdy nemohl Službu řádně využívat, nebo ji mohl využívat jenom částečně.
- 13.10. Neuzná-li Poskytovatel reklamaci, je Účastník oprávněn uplatnit námitky proti tomuto rozhodnutí u ČTÚ, a to do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamacie ze strany Poskytovatele.

14. Sankce

- 14.1. V případě, že Účastník neposkytne Poskytovateli součinnost k řádnému plnění smluvních závazků (čl. 7.2. VOP), neztrácí Poskytovatel nárok na Odměnu, a to ani v případě, že neposkytnutí součinnosti nebo porušení jiného ustanovení Smlouvy nebo Smluvních dokumentů negativně ovlivnilo, omezilo, nebo úplně zamezilo příjem Služby, a to až do doby, kdy Účastník součinnost poskytne, nebo do zániku Smlouvy.
- 14.2. V případě prodlení s hrazením jakéhokoliv závazku Poskytovateli je Účastník, jenž není Spotřebitel, povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky. Účastník, který je Spotřebitelem, je povinen uhradit úrok z prodlení určený příslušnými právními předpisy ČR.
- 14.3. Další sankce, které je Poskytovatel oprávněn požadovat, mohou být uvedeny ve Smlouvě, případně jiném Smluvním dokumentu.

15. Odpovědnost za škodu

- 15.1. Poskytovatel neodpovídá Účastníkovi za škodu ani ušlý zisk, který mu vznikne v důsledku nebo v souvislosti s:
 - a) vadným poskytnutím Služby,
 - b) omezením, přerušením, neposkytnutím Služby,

- c) poruchou, opravou a údržbou Sítě,
 - d) ztrátou či zneužitím přístupových údajů, ztrátou, odcizením nebo zneužitím SIM karty, eSIM profilů nebo služeb, či nedostatečným zabezpečením technických prostředků,
 - e) porušením smluvních nebo zákonných povinností Účastníka nebo jím pověřené osoby.
- 15.2. Poskytovatel neodpovídá za obsah hovorů, SMS, MMS a datových zpráv odesílaných Účastníkem.
- 15.3. Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou použitím technicky nevyhovujícího Zařízení Účastníka, za funkčnost či provoz takového zařízení a z toho vzniklé škody.
- 15.4. V případech, kdy náhrada škody není vyloučena právními předpisy České republiky ani Smluvními dokumenty, odpovídá Poskytovatel Účastníkovi za škodu do výše pětinásobku (5x) průměrné měsíční Odměny za Služby.
- 15.5. Vznikne-li Poskytovateli škoda nesplněním kterékoliv povinnosti plynoucí ze Smluvních dokumentů nebo právních předpisů České republiky, je Účastník povinen ji nahradit. Účastník zejména odpovídá za škodu, pokud:
- a) použije Zařízení, které nesplňuje technické požadavky stanovené právními předpisy,
 - b) neoprávněně zasáhne nebo poškodí koncový bod Sítě, Síť nebo Zařízení poskytnuté Poskytovatelem,
 - c) škoda vznikne úmyslným poskytnutím nesprávných údajů Poskytovateli,
 - d) škoda vznikne v důsledku ztráty, poškození či zneužití Zařízení poskytnutého Poskytovatelem.
 - e) škoda Poskytovateli vznikne v důsledku právně vadného obsahu hovorů, SMS, MMS a datových zpráv odesílaných Účastníkem (porušení autorských práv, obsah v rozporu s dobrými mravy, výhrůžky, podvodné zprávy apod.)
- 15.6. V případě, že Poskytovateli vzniknou dodatečné náklady z důvodu neposkytnutí součinnosti podle Smluvních dokumentů ze strany Účastníka, zavazuje se Účastník tyto náklady uhradit.
- 15.7. Právo na náhradu škody není vyloučeno tím, že za porušení dané povinnosti je ve Smluvních dokumentech sjednána smluvní pokuta.

SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

16. Doručování

- 16.1. Písemnosti, zprávy, oznámení a další dokumenty si smluvní strany doručují a sdělují:
- a) při osobním styku jejich předáním a převzetím,
 - b) prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) zasláním na elektronickou adresu uvedenou ve Smlouvě, nebo na elektronickou adresu řádně oznámenou Účastníkem,
 - c) s využitím provozovatele poštovních služeb na adresu pro doručování uvedenou ve Smlouvě, nebo na později řádně oznámenou, nebo zjištěnou, adresu v souladu s právními předpisy České republiky,
 - d) prostřednictvím Zákaznického portálu (samoobsluhy), případně elektronického systému pro zobrazování zpráv na obrazovce prostřednictvím Zařízení,
 - e) jiným vhodným způsobem, například prostřednictvím telefonického hovoru, který může být nahráván, nebo SMS.
- 16.2. Písemnost doručovaná na elektronickou adresu (e-mailem) je doručena dnem, kdy byla doručena do e-mailové schránky adresáta. V pochybnostech se má za to, že je doručena dnem jejího odeslání odesílatelem.
- 16.3. Písemnost odeslaná na poštovní adresu s využitím provozovatele poštovních služeb je doručena dnem jejího doručení na adresu adresáta. V pochybnostech se má za to, že písemnost je doručena třetí pracovní den po jejím odeslání, byla-li však písemnost odeslána na adresu v jiné zemi, pak se má taková písemnost za doručenu patnáctým pracovním dnem po jejím odeslání.
- 16.4. Jiná písemnost, oznámení nebo zpráva se považuje za doručenu dnem, kdy měl adresát možnost se s písemností seznámit. V pochybnostech se má za to, že písemnost, oznámení nebo zpráva je doručena třetím pracovním dnem po jejím odeslání.
- 16.5. Poruší-li Účastník povinnost sdělit Poskytovateli změny či oznámit novou poštovní nebo elektronickou adresu (e-mail), považuje se písemnost doručovaná na poštovní adresu za doručenu třetí pracovní den po jejím odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiné zemi, pak se za doručení písemnosti považuje patnáctý pracovní den po jejím odeslání, a písemnost odesílatele doručovaná na elektronickou adresu (e-mail) se považuje za doručenu dnem jejího odeslání odesílatelem, a to aniž by adresát měl možnost se s obsahem písemnosti seznámit.
- 16.6. Odmítne-li adresát písemnost doručovanou na poštovní adresu přijmout, hledí se na písemnost jako na doručenu dnem, ve kterém bylo její přijetí odepřeno.

17. Zpracování osobních údajů

- 17.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníka v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecným nařízením o ochraně osobních údajů,

zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a dalšími předpisy. Osobní údaje poskytuje Účastník Poskytovateli při vyhotovování Smluvních dokumentů, případně je Poskytovatel získává od Účastníka nepřímo či od třetích osob. Poskytovatel zpracovává osobní údaje pouze v nezbytné míře a nezbytném rozsahu k naplnění účelů zpracování. Poskytovatel zpracovává osobní údaje manuálně nebo automaticky, vlastními zaměstnanci nebo prostřednictvím třetích osob – zpracovatelů.

17.2. **Kategorie osobních údajů** Účastníka zpracovávané Poskytovatelem jsou zejména jméno, příjmení, titul, věk, pohlaví, číslo dokladu totožnosti, adresa trvalého bydliště, adresa pro doručování, instalační adresa, datum narození, obchodní firma/název, sídlo/místo podnikání, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, údaje o zástupcích Účastníka, kontaktní telefonní číslo, e-mailová adresa, číslo SIM karty, přihlašovací údaje, bankovní spojení, údaje o SIPO, provozní a lokalizační údaje, údaje o využívaných službách a předmětu Smlouvy, údaje získané marketingovými průzkumy a jiné oprávněně získané údaje o Účastníkovi. **Provozním údajem** se rozumí jakýkoliv údaj zpracovávaný pro potřeby přenosu zprávy Sítí nebo pro její účtování (zejména telefonní číslo volaného, volajícího, začátek a konec spojení, datum a frekvence uskutečněného spojení, IMEI, URL adresa datového spojení, IP adresa, konfigurační údaje, identifikace Zařízení). **Lokalizačními údaji** jsou jakékoliv údaje zpracovávané v Sítí, které určují zeměpisnou polohu Zařízení.

17.3. **Zákonnost zpracování osobních údajů**

Bez souhlasu Účastníka zpracovává Poskytovatel osobní údaje na základě právních titulů vyplývajících z právních předpisů upravujících zpracování osobních údajů (nezbytné zpracování), nebo na základě informovaného a svobodného souhlasu Účastníka (zpracování se souhlasem). Poskytovatel zpracovává osobní údaje Účastníků v rámci nezbytného zpracování na základě níže uvedených titulů a pro následující účely:

- a) zpracování nezbytné pro uzavření a plnění Smlouvy s Účastníkem (poskytování služeb elektronických komunikací, řádná evidence Účastníka, vyhotovení vyúčtování a provádění platebních transakcí, zajištění přístupu a připojení k Sítím apod.).
- b) zpracování nezbytné pro splnění zákonné povinnosti Poskytovatele (např. zpracování informací o platbách za účelem plnění daňových a účetních povinností a plnění povinností při poskytování služeb elektronických komunikací).
- c) zpracování nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů Poskytovatele a třetích osob (ověření platební morálky Účastníka dle čl. 17.7 VOP, vymáhání pohledávek za Účastníkem, prodej produktů a služeb třetích osob prostřednictvím Poskytovatele, zajištění bezpečnosti Sítí, Účastníků a třetích osob).

17.4. **Zpracování se souhlasem Účastníka**

Vyžaduje-li zpracování osobních údajů souhlas, požádá Poskytovatel Účastníka o udělení souhlasu srozumitelným a jednoznačným způsobem s uvedením konkrétního účelu zpracování, a to před samotným zahájením zpracování osobních údajů za tímto účelem. Se souhlasem Účastníka zpracovává Poskytovatel osobní údaje za účelem:

- a) marketingu, tj. zasílání obchodních sdělení, propagace a nabízení produktů a služeb Poskytovatele a třetích osob,
- b) zasílání obchodních sdělení, která mohou být v případech uvedených výše oznamována zejména poštou, e-mailem, prostřednictvím textové zprávy, nebo telefonicky, není-li zvolen specifický typ komunikace. Poskytovatel upozorňuje, že i bez výslovného souhlasu Účastníka je oprávněn Účastníka oslovit za účelem informování výlučně o nabídkách a službách společnosti Poskytovatele, a to v souvislosti s Účastníkem odebíranými službami. Proti tomuto postupu je Účastník oprávněn kdykoliv uplatnit námitku. V takovém případě nebude Poskytovatel osobní údaje za tímto účelem zpracovávat,
- c) provádění průzkumů spokojenosti a zvyšování kvality služeb.

17.5. **Nahrávání hovorů**

Poskytovatel je oprávněn nahrávat a ukládat záznamy hovorů vedených s Účastníkem za účelem uzavření a plnění Smlouvy. O nahrávání hovorů je Účastník vždy předem informován. V případě vyslovení nesouhlasu Účastníka s tímto zpracováním nelze Smlouvu telefonicky uzavřít ani provést jinou změnu, či oznámení.

17.6. **Předložení dokladu totožnosti**

Účastník bere na vědomí, že pro účely zajištění plnění smluvních povinností jsou Poskytovatel a jeho Zástupci oprávněni požadovat kopie údajů z dokladů totožnosti (např. občanského průkazu) umožňujících spolehlivě ověřit správnost Účastníkem uváděných osobních údajů. Při některých způsobech uzavírání smluv může Poskytovatel požadovat pořízení redukované kopie dokladu totožnosti přes šablonu, která omezuje rozsah viditelných údajů na: jméno, příjmení, číslo dokladu totožnosti, data vydání a platnosti, adresy trvalého pobytu, data narození, podpisu a orgánu, který doklad vydal.

17.7. **Ověření platební morálky**

Osobní údaje Účastníků mohou být podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vedeny v databázích (dále též Registr) sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích Spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti Spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu Spotřebitele a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti Spotřebitele a obdobně se uplatní i pro případ jiných Účastníků než Spotřebitelů. Za splnění zákonných

podmínek může být využit také jiný registr splňující požadavky pro provoz registru. V případě prodlení s hrazením závazků delším než 30 dnů nebo opakovaného prodlení, případně porušení jiného smluvního ujednání, které může mít vliv na platební morálku, bonitu, nebo důvěryhodnost Spotřebitele, je Poskytovatel oprávněn aktivně předávat údaje o platební historii do negativních Registrů. Údaje mohou být zpracovávány po dobu, po kterou závazek Spotřebitele trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek zanikl jinak než splacením, nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jehož placení byl Spotřebitel osvobozen podle jiného právního předpisu, lze informaci o takovém závazku v Registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od takové události. Zpracovávány jsou zejména identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození / IČO, adresa/sídlo) a údaje o závazcích.

17.8. Sdílení osobních údajů

Poskytovatel je oprávněn za splnění zákonných podmínek sdílet osobní údaje s třetími subjekty. Poskytovatel tak předává osobní údaje zejména subjektům zajišťujícím různé činnosti při poskytování Služeb, činnosti související s technickou a administrativní podporou, poskytování a správu informačních systémů a softwaru, vymáhání pohledávek, provádění marketingových průzkumů a pořádání obchodních akcí. Poskytovatel taktéž sdílí osobní údaje se společnostmi patřící do společnosti COMVERGA a.s., IČO: 25949098. Osobní údaje předává Poskytovatel také svým obchodním zástupcům a servisním partnerům. Poskytovatel sdílí osobní údaje pouze se subjekty, které poskytují dostatečné záruky ochrany osobních údajů. V uvedených případech Poskytovatel předává osobní údaje v nezbytně nutném rozsahu. Na vyžádání poskytuje Poskytovatel osobní údaje také orgánům veřejné správy a soudům v rozsahu jejich pravomocí. Poskytovatel předává osobní údaje Účastníka třetím subjektům, jako správcům osobních údajů, pouze s výslovným souhlasem Účastníka. Seznam třetích osob je uveden na webu Poskytovatele v sekci Ochrana osobních údajů.

17.9. Právo Účastníka na přístup a opravu

Účastník má právo požadovat potvrzení, zda Poskytovatel zpracovává osobní údaje, které se ho týkají, a pokud je tomu tak, má právo na přístup k těmto údajům. Zpracovává-li Poskytovatel nesprávné nebo nepřesné údaje, je Účastník oprávněn požádat o jejich opravu.

17.10. Právo Účastníka na výmaz

Domnívá-li se Účastník, že Poskytovatel provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s právními předpisy ČR nebo bez jeho souhlasu (v případě zpracování se souhlasem), je oprávněn požadovat, aby Poskytovatel osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazal. Obdobně je Účastník oprávněn postupovat v případě, pokud odvolal souhlas se zpracováním osobních údajů (zpracování se souhlasem) a má za to, že Poskytovatel osobní údaje nadále zpracovává, nebo v případě, pokud se domnívá, že osobní údaje již nejsou potřebné pro účely zpracování, pro které jsou zpracovávány (nezbytné zpracování).

17.11. Omezení zpracování

V případě, že Účastník vznese námitku proti zpracování osobních údajů (čl. 17.9. VOP), popírá přesnost osobních údajů, nebo pokud je zpracování protiprávní, ale Účastník odmítá výmaz a místo toho požaduje omezení jejich použití, mohou být osobní údaje zpracovány pouze se souhlasem Účastníka nebo pro potřeby určení a výkonu jeho práv, a to po dobu, po kterou trvá důvod takového postupu. Poskytovatel rovněž omezí zpracování osobních údajů na žádost Účastníka, pokud Poskytovatel, již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování a Účastník místo výmazu osobních údajů požaduje omezení jejich použití.

17.12. Právo na přenositelnost

Účastník má právo získat své osobní údaje, které Poskytovatel zpracovává automatizovaně z důvodu plnění Smlouvy nebo s jeho souhlasem a které Účastník Poskytovatel poskytl, ve vhodném formátu, za účelem přenosu těchto údajů k jinému správci.

17.13. Ostatní práva Účastníka

Dochází-li ke zpracování osobních údajů pro účely oprávněných zájmů Poskytovatele nebo třetích osob (čl. 17.3 VOP), je Účastník vůči tomuto zpracování oprávněn kdykoliv vznést námitku. Účastník má zároveň právo obrátit se se stížností proti zpracování jeho osobních údajů společností Poskytovatele na Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

- a) Účastník je kdykoliv oprávněn odmítnout zpracování údajů, které je prováděno s jeho souhlasem, tzn. je oprávněn neudělit souhlas při uzavření Smlouvy nebo udělený souhlas později odvolat, a to i pro jednotlivé formy a účely zpracování samostatně. Účastník je povinen uvést rozsah, ve kterém souhlas odvolává.
- b) Osobní údaje zpracovává Poskytovatel po dobu trvání smluvního vztahu a po jeho ukončení po dobu běhu promlčecích lhůt nebo do úplného vypořádání práv a povinností z tohoto smluvního vztahu vzniklých, nestanoví-li právní předpisy lhůtu jinou. V případě, že Účastník udělil souhlas se zpracováním osobních údajů k marketingovým účelům, je Poskytovatel oprávněn zpracovávat osobní údaje Účastníka po dobu trvání smluvního vztahu s

Poskytovatelem a po dobu tří (3) let ode dne ukončení smluvního vztahu, nebo do odvolání souhlasu. Nahrávku hovoru pořízenou se souhlasem Účastníka (za účelem zvyšování kvality služeb, provádění průzkumů spokojenosti apod.) odstraní Poskytovatel nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne jejího pořízení.

- c) Další informace o zpracování a ochraně osobních údajů společností Poskytovatel a způsobech uplatnění práv Účastníka nalezne Účastník na webu Poskytovatele v sekci Ochrana osobních údajů. Účastník je také oprávněn obrátit se s dotazy ke zpracování svých osobních údajů na Poskytovatele, za tímto účelem využije sdílené kontaktní údaje pro telefonickou, písemnou nebo elektronickou komunikaci.

18. Společná ujednání, řešení sporů

- 18.1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv vzájemné spory řešit jednáním a vzájemnou dohodou. V případě, že se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu, bude takovýto spor vyřešen ČTÚ, popř. obecným soudem České republiky (viz čl. 18.3 VOP).
- 18.2. Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu z této Smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vztahujících se k poskytovaným službám elektronických komunikací (v rozsahu působnosti stanoveném ZoEK), je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu ČTÚ (www.ctu.cz). V ostatních sporech vyplývajících ze Smlouvy je subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 18.3. Spory mezi Poskytovatelem a Účastníkem vzniklé v souvislosti s poskytovanými službami elektronických komunikací rozhoduje ČTÚ. Ve sporech, ve kterých není pravomoc ČTÚ dána, rozhodují spory obecné soudy ČR.
- 18.4. Poskytovatel je oprávněn postoupit třetímu subjektu splatné pohledávky vůči Účastníkovi, který je v prodlení s úhradou Odměny nebo jiných plateb, a to za účelem jejich vymáhání.

19. Závěrečná ujednání

- 19.1. Smluvní dokumenty jsou vyhotoveny v českém jazyce. Smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Smluvní vztah se v celém rozsahu řídí právním řádem ČR.
- 19.2. Přílohou těchto Všeobecných podmínek je vzorový **formulář pro odstoupení od Smlouvy Spotřebitelem** uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo distančním způsobem, ve znění odpovídajícím nařízení vlády č. 363/2013 Sb.
- 19.3. Poskytovatel není ve vztahu k Účastníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 19.4. Smlouva a Smluvní dokumenty představují jedinou a úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ohledně předmětu Smlouvy, přičemž tyto nahrazují všechny případně předcházející ústní i písemné dohody ohledně otázek týkajících se předmětu Smlouvy.
- 19.5. Nevyplyvá-li ze Smlouvy či Smluvních dokumentů výslovně jinak, lze Smlouvu měnit pouze na základě písemných dodatků schválených a podepsaných oběma Smluvními stranami. Změna Smlouvy může být v případě výslovného souhlasu obou Smluvních stran provedena taktéž prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (například prostřednictvím telefonického hovoru či emailu).
- 19.6. V případě, že některé ujednání Smluvních dokumentů je neplatné, nemá tato neplatnost vliv na platnost ostatních ujednání. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit takovátou neplatná ujednání ustanoveními právních předpisů České republiky, která jsou mu svým obsahem a účelem nejbližší.
- 19.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dne 1. září 2026.

20. Přílohy – Navazující dokumenty

- 20.1. Nedílnou součástí těchto VOP jsou následující aktualizované dokumenty ke stažení z webu Poskytovatele:
- Ceník služeb
 - Reklamační řád a paušální náhrady
 - Technická specifikace Služby
 - Přenos čísel mezi operátory
 - Seznam zahraničních partnerů pro služby roamingu
- 20.2. Účastník může s výhodou využít předvyplněné formuláře z webu Poskytovatele:
- Reklamační formulář
 - Návrh účastnické smlouvy
 - Odstoupení od Smlouvy Spotřebitelem
 - Výpověď smlouvy