

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014



## Obsah Všeobecných podmínek:

1. **Úvodní ustanovení**
  - 1.1. S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy
2. **Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb**
  - 2.1. Uzavření Smlouvy
  - 2.2. Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem, prověření platební morálky Zákazníka
  - 2.3. Odmítnutí uzavření smlouvy ze strany GoMobil
  - 2.4. Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil a změna Smlouvy dohodou
  - 2.5. Popis Služeb
  - 2.6. Bližší popis Služeb
  - 2.7. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita Služeb (zejména i včetně Důvodů pro dočasné přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, včetně vyloučení nároků Zákazníka v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb, včetně informací o kvalitě Služeb a požadavků na zařízení Zákazníka, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných)
3. **Cena a platební podmínky**
  - 3.1. Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování v Ceníku
  - 3.2. Počátek účtování ceny
  - 3.3. Změny v ceníku prováděné ze strany GoMobil
  - 3.4. Provádění vyúčtování a zúčtovací období
  - 3.5. Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování, možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil
  - 3.6. Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení (při prodlení Zákazníka s úhradou má GoMobil právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a vedle toho i úhradu úroku z prodlení)
  - 3.7. Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil
  - 3.8. Oprávnění GoMobil požadovat složení jistiny
  - 3.9. Neidentifikovatelné platby
  - 3.10. Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby
4. **Aktivace a podmínky poskytnutí Služby**
  - 4.1. Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka
  - 4.2. Postup při aktivaci
  - 4.3. Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny GoMobil
  - 4.4. Postup v případě přerušení či omezení služeb
  - 4.5. Kontrola, změna a údržba technického vybavení
5. **Práva a povinnosti GoMobil**
  - 5.1. Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob
  - 5.2. Postup při provádění reklamací a Reklamační řád
  - 5.3. Informování o odstranění poruchy
6. **Práva a povinnosti Zákazníka**
  - 6.1. Započetí využívání Služby Zákazníkem
  - 6.2. Zabezpečení SIM karty
  - 6.3. Zákaz provádění změn na technickém vybavení GoMobil
  - 6.4. Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození
  - 6.5. Oprávnění GoMobil provádět zásahy a změny nastavení SIM karty
  - 6.6. Zařízení opatřené Zákazníkem
  - 6.7. Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb
  - 6.8. Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace
  - 6.9. PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty
  - 6.10. Zákaz zneužití Služby
7. **Majetek GoMobil**
  - 7.1. Vlastnická práva GoMobil a dalších osob
  - 7.2. Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy
8. **Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání GoMobil**
  - 8.1. Doba, na kterou je Smlouva uzavírána
  - 8.2. Možnosti ukončení Smlouvy
  - 8.3. Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka
  - 8.4. Výpověď Smlouvy ze strany GoMobil
  - 8.5. Možnost Zákazníka vypovědět Smlouvu při podstatné změně Podmínek
  - 8.6. Odstoupení od Smlouvy pro prodlení GoMobilu
  - 8.7. Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem
  - 8.8. Sjednání možnosti GoMobil odstoupit od Smlouvy v případě ztráty schopnosti GoMobilu k zajišťování Služby
  - 8.9. Přenesení čísla k jinému poskytovateli
  - 8.10. Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla
9. **Závazek mlčenlivosti a Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů**
  - 9.1. Závazek mlčenlivosti

- 9.2. Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla
  - 9.3. Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků
10. **Odpovědnost za újmu**
    - 10.1. Smluvní omezení úhrné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení
    - 10.2. Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb
    - 10.3. Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka
    - 10.4. Povinnost Zákazníka k úhradě újmy
  11. **Řešení sporů, rozhodné právo**
    - 11.1. Způsob rozhodování sporů
    - 11.2. Působnost českého práva
  12. **Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora**
    - 12.1. Kontakty pro ohlašování závad
    - 12.2. Zákaznická podpora
  13. **Doručování a komunikace**
    - 13.1. Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil (když doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil má ve smyslu čl. 13.2. db) těchto Podmínek účinky nejpozději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil)
    - 13.2. Doba doručení
    - 13.3. Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení
    - 13.4. Změna doručovacích adres
  14. **Závěrečná ustanovení**
    - 14.1. Vyloučení možnosti Zákazníka provádět změny v návrhu Smlouvy
    - 14.2. Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy
    - 14.3. Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích
    - 14.4. Kodexy chování
    - 14.5. Dohled Českého telekomunikačního úřadu
    - 14.6. Datum účinnosti těchto Podmínek

## 1. Úvodní ustanovení (S kým je Smlouva uzavírána a co vše je součástí Smlouvy)

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb GoMobil (dále jen „Všeobecné Podmínky“ nebo „Podmínky“ upravují postup při uzavírání smlouvy (dále jen „Smlouva“) o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen „Služby“) mezi TERMS a.s., se sídlem Planá 67, PSČ 370 01, IČ: 144 99 037, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl B, vložka 1236 (dále také jen „TERMS“, popř. „Poskytovatel“ nebo „GoMobil“ s ohledem na druh poskytovaných Služeb, které jsou poskytovány v rámci společnosti TERMS a.s. divizí GoMobil), poskytující veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením „GoMobil“, a Zákazníkem (dále také jen „Zákazník“ popř. „Uživatel“), postup při vyřizování stížností, základní práva a povinnosti smluvních stran a platební podmínky. Podmínky dále stanovují zejména i technické, provozní a organizační podmínky pro poskytování těchto Služeb. Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Smlouvy uzavírané se Zákazníkem. Nedílnou součástí Smlouvy je pak i Ceník Služeb (dále jen „Ceník“) a Reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) a Pravidla ochrany soukromí (dále jen „OS pravidla“). Hovoří-li se dále o plnění povinností ze Smlouvy, zahrnuje to taktéž plnění povinností obsažených v těchto Podmínkách, Ceníku, Reklamačním řádu a OS pravidlech. Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě však mají přednost před obsahem těchto Podmínek. Poskytuje-li Poskytovatel Uživatelům na základě uzavřené Smlouvy individuální nabídku Služeb (dále též jen „Individuální nabídka“), platí pro tyto Uživatele Pravidla pro poskytování Individuální nabídky, i když mají odlišnou úpravu od Všeobecných podmínek (dále též jen „Pravidla Individuální nabídky“). Uzavřením Smlouvy vyjadřuje Zákazník s Podmínkami, Ceníkem, Reklamačním řádem, OS pravidly i případnými Pravidly Individuální nabídky souhlas a potvrzuje, že se s těmito seznámil. GoMobil je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby a služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu (dále také jen „ČTÚ“) č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

## 2. Vznik smluvního vztahu a jeho změny, popis Služeb

**2.1. (Uzavření Smlouvy)** Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi GoMobil a Zákazníkem. Žádost o uzavření Smlouvy je Zákazníkem podávána zejména prostřednictvím formuláře Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb, který je k dispozici zejména u obchodních zástupců GoMobil nebo který může být na vyžádání zájemci o uzavření Smlouvy zaslán prostřednictvím pošty nebo elektronické pošty. Smlouvu lze uzavřít taktéž

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

prostředky komunikace na dálku (zejména elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz), pokud GoMobil nestanoví jinak, např. s ohledem na množství účastnických SIM karet registrovaných na jednoho Zákazníka). Náklady na užití prostředků komunikace na dálku se neliší od základní sazby (tj. Zákazník např. v případě uzavírání Smlouvy prostřednictvím internetu hradí jen náklady internetového připojení dle smlouvy uzavřené s jeho aktuálním poskytovatelem internetového připojení, apod.). GoMobil vylučuje telefonické uzavření Smlouvy, když na základě telefonické žádosti o uzavření Smlouvy bude GoMobilem připraven elektronický či jiný návrh na uzavření Smlouvy, který bude zájemci o uzavření Smlouvy zaslán. Uzavřením Smlouvy se GoMobil a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek.

**2.2. (Forma Smlouvy, údaje uváděné Zákazníkem a jejich doložení, souhlas s provedením platební morálky Zákazníka)** V případě Smlouvy uzavírané v písemné podobě připojí Zákazník svůj podpis na listinné vyhotovení Smlouvy a teprve poté je Smlouva schválena a podepsána ze strany GoMobil s tím, že Zákazník obdrží jedno vyhotovení Smlouvy podepsané oběma stranami spolu s účastnickou SIM kartou. Pokud by bylo Zákazníkovi předáno listinné vyhotovení návrhu Smlouvy již s podpisem GoMobil, je pak Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník doručí GoMobil nebo zástupci GoMobil Zákazníkem podepsané listinné vyhotovení Smlouvy.

V případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávkou Služeb, kterou obdrží od GoMobil (na základě předchozí žádosti Zákazníka o uzavření Smlouvy, když takovýmito zasláním GoMobil vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o uzavření Smlouvy) na svoji e-mailovou adresu. Podmínkou uzavření Smlouvy v případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je registrace Zákazníka v systému GoMobil, při které Zákazník uvede požadované údaje, včetně jeho e-mailové adresy. GoMobil si vyhrazuje právo ověřit udanou e-mailovou adresu (a případně i Zákazníkem uváděné telefonní číslo) zasláním verifikačních zpráv.

V žádosti o uzavření Smlouvy Zákazník uvede: jde-li o právnickou osobu zejména obchodní firmu nebo název, sídlo, identifikační číslo, jméno, příjmení a bydliště osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby; jde-li o fyzickou osobu - podnikatele jméno a příjmení, popř. obchodní firmu, bydliště, místo podnikání a identifikační číslo (pokud bylo přiděleno); jde-li o fyzickou osobu nepodnikající, pak jméno a příjmení, bydliště, datum narození a rodné číslo (pokud bylo přiděleno). Pokud se jedná o plátce DPH, bude vždy uvedeno i příslušné daňové identifikační číslo (DIČ). V případě jednání v zastoupení je GoMobil oprávněn požadovat doložení originálu úředně ověřené plné moci. V případě změny výše uváděných údajů je Zákazník povinen tuto změnu GoMobilu písemně oznámit nejpozději do 7 dnů poté, co změna nastala.

Při uzavírání Smlouvy je Zákazník povinen prokázat svoji totožnost potřebnými doklady (nepodnikající osoby zejména platným občanským průkazem nebo cestovním pasem, podnikatelské subjekty zejména platným výpisem z obchodního rejstříku či dokladem o zápisu v jiné evidenci, z nichž bude v případě právnické osoby vyplývat i oprávnění jednat jménem právnické osoby, a platným občanským průkazem nebo cestovním pasem osoby jednajících jménem podnikatelského subjektu). Za účelem případného pozdějšího prokázání provedené identifikace Zákazníka uděluje Zákazník souhlas s tím, aby GoMobil kopíroval či opisoval z předložených dokumentů údaje potřebné k identifikaci osob, jichž se doklady týkají, a tyto archivoval.

Podáním žádosti o uzavření Smlouvy Zákazník souhlasí s tím, aby GoMobil provedl jeho platební morálku, a to zejména v registru CERD (provazovaném taktéž prostřednictvím stránek [www.cerd.cz](http://www.cerd.cz)), nebo z centrální evidence exekuce vedené Českou exekutorskou komorou.

V souvislosti s žádostí o uzavření Smlouvy je GoMobil oprávněn žádat ve smyslu čl. 3.8. těchto Podmínek složení jistiny.

Pokud budou splněny veškeré podmínky pro uzavření Smlouvy a nedojde k odmítnutí návrhu na uzavření Smlouvy podle bodu 2.3 těchto Podmínek, provede GoMobil akceptaci návrhu na uzavření Smlouvy a akceptaci sdělí zájemci o uzavření Smlouvy, a to do 20 dnů od obdržení žádosti o uzavření Smlouvy.

**2.3. (Odmítnutí uzavření Smlouvy ze strany GoMobil)** GoMobil je oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy zejména v následujících případech:

- Zákazník má neuhrazené splatné závazky z jiného smluvního vztahu s Poskytovatelem, nebo v minulosti měl neuhrazené závazky po splatnosti vůči Poskytovateli nebo Poskytovatel má konkrétní poznatky o tom, že Zákazník má závazky po lhůtě splatnosti vůči jiným subjektům nebo je dán důvodný předpoklad, že by Zákazníkem nebyly řádně plněny závazky ze Smlouvy, nebo Zákazník je veden v dostupných registrech dlužníků jako osoba se závazky po lhůtě splatnosti;
- Se Zákazníkem bylo zahájeno insolvenční řízení, případně byl zahájen výkon rozhodnutí nebo exekuce na majetek Zákazníka nebo Zákazník vstoupil do likvidace;
- Zákazník zneužil nebo se pokusil zneužít síť nebo Služby Poskytovatele;
- Zákazník uvedl úmyslně nesprávné osobní nebo identifikační údaje nebo v rozporu s výše uvedenými požadavky čl. 2.2. těchto Podmínek nedoložil doklady osvědčující článkem 2.2. těchto Podmínek vyžadované údaje (tj. zejména např. nedoložil občanský průkaz či pas či výpis z příslušné evidence právnických osob);
- Ve formuláři návrhu Smlouvy připraveném ze strany GoMobil (včetně např. Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel či Pravidel Individuální nabídky) učinil Zákazník změnu či tyto přijal s výhradou;
- Zákazník nesložil GoMobilem požadovanou jistinu; nebo
- Poskytovatel byl z technických nebo z jiných důvodů nemohl splnit závazky ze Smlouvy vůči Zákazníkovi.

Důvody pro odmítnutí uzavření Smlouvy sdělí Poskytovatel Zákazníkovi v

nejkratším možném termínu po zjištění dané skutečnosti se sdělením o možnosti Zákazníka, případně-li to v úvahu, poskytnout Poskytovateli vysvětlení k zjištěným skutečnostem a přiměřeným způsobem osvědčit svou schopnost dostát závazkům ze Smlouvy, když na základě takového doplnění skutečností Zákazníkem Poskytovatel možnost uzavření Smlouvy se Zákazníkem znovu zhodnotí. Zákazníkovi může být zároveň nabídnuta možnost uzavření Smlouvy se složením zálohy/jistiny Zákazníkem nebo poskytnutím jiných záruk (např. ručení) na úhradu závazků za Zákazníkem požadované Služby. Zákazník odpovídá GoMobil za újmu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Zákazníkem.

**2.4. (Příkladný výčet obsahu Smlouvy, možnost jednostranné změny Smlouvy ze strany GoMobil a změna Smlouvy dohodou)** Smlouva obsahuje (popřípadě ve spojení s Podmínkami, Reklamačním řádem či dalšími smluvními dokumenty) zejména identifikační údaje smluvních stran, variantu a technickou specifikaci požadované Služby, cenu, údaje o způsobu získávání aktuálních informací o všech platných cenách Služeb, informaci o termínech a způsobu vyúčtování ceny a placení, dobu trvání Smlouvy a výpovědní dobu, podmínky pro obnovení a ukončení Služby, způsob uplatnění reklamace vad poskytované Služby a reklamace vyúčtování cen za poskytnuté Služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit, smluvní pokuty za porušení smluvních povinností, ujednání o náhradě újmy a vrácení peněz, která budou použita v případě přerušení poskytování Služby ze zavinění GoMobil, a způsob vyrozumění účastníka o změně smluvních podmínek. Absence některé z těchto skutečností nečiní Smlouvu neplatnou, budou-li i tak dostatečně určena práva a povinnosti smluvních stran a budou-li v ní obsaženy náležitosti vyžadované pro platné uzavření Smlouvy právními předpisy.

GoMobil je oprávněn uzavřené Smlouvy, tj. včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel a Pravidel Individuální nabídky, jednostranně měnit, a to zejména ohledně ceny a platebních podmínek, ale taktéž v částech dalších, zejména ohledně úpravy specifikace Služeb, včetně toho, co je v rámci jednotlivých Služeb poskytováno, podmínek přerušení či omezení dostupnosti Služeb, trvání a ukončení Smlouvy, odpovědnosti za újmu, nebo doručování a komunikace, a to zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečnostem jiným (např. zavádění nových technologií nebo změny podmínek na trhu služeb elektronických komunikací), když je povinen o takové změně Zákazníka nejméně 1 měsíc před její účinností informovat, a to emailem zasláným na emailovou kontaktní adresu Zákazníka nebo formou zaslání listinného oznámení (podle toho, jakou formu zaslání vyúčtování si Zákazník zvolil). V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy do účinnosti změny nevyplaví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy Zákazník po oznámení změny Smlouvy do účinnosti změny vypoví, pak je Smlouva ke dni nabytí účinnosti této změny ukončena (když se takto sjednává speciální výpovědní doba). Zákazník nemůže být takovýmito způsobem postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, či jakkoliv sankcionován. Pokud však byla změna provedena z důvodu změny právní úpravy nebo na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, nebo změnou nejsou dotčena práva a povinnosti Zákazníka, uvedené právo Smlouvu ukončit Zákazníkovi nenáleží.

V případě, že má Zákazník zájem sjednat změnu poskytovaných Služeb, kontaktuje GoMobil prostřednictvím jeho kontaktních údajů u učiní návrh na změnu poskytovaných Služeb. GoMobil na základě toho návrh Zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15-ti dnů po učinění tohoto návrhu. V případě, že bude změna poskytovaných Služeb sjednána v elektronické podobě, je změna poskytovaných Služeb sjednána okamžikem, kdy Zákazník potvrdí ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil objednávkou změny Služeb (kterou do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil vloží GoMobil, který tím vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o změnu Služeb). Takovýmto způsobem – uvedením nabídky na změnu Služeb v zákaznickém účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil - může případně taktéž GoMobil sám Zákazníkovi změnu Služeb nabídnout, když s případným uváděním takových nabídek ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil Zákazník souhlasí. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného Ceníku GoMobil. Zákazník má právo požádat o změnu Služeb maximálně jednou za účtovací období s tím, že změna, v případě jejího odsouhlasení ze strany GoMobil, bude provedena s účinností od nového zúčtovacího období po sjednání změny.

## 2.5. Popis Služeb

**2.5.1. (Jednotlivé Služby)** GoMobil poskytuje Zákazníkům následující Služby, tj. veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací:

- uskutečňování národních volání,
- uskutečňování mezinárodních volání,
- uskutečňování volání v zahraničí (roaming),
- služby datových přenosů,
- služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),
- služby přenosů multimediálních zpráv (MMS),
- služby přenosů textových zpráv DMS, které slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“),
- služby přenosů textových zpráv Premium SMS, které slouží k úhradě cen služeb poskytovaných třetími osobami odesláním SMS na určené přístupové číslo se zvláštním tarifem (dále jen „Premium SMS“),
- případně další služby dle aktuální nabídky GoMobil.

Některé Služby (zejména např. DMS či Premium SMS) mohou být Zákazníkovi

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

zpřístupněny až po určité době trvání Smlouvy, či po řádné úhradě stanoveného počtu vyučtování, když konkrétní podmínky mohou být uvedeny zejména i v Ceníku.

**2.5.2. (Poskytování Služeb prostřednictvím sítě T-Mobile Czech Republic a.s.)** GoMobil poskytuje Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen „sít T-Mobile“) na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak. Parametry Služeb a jejich varianty jsou podrobněji popsány v Ceníku.

**2.5.3. (Základní informace o aktivaci Služby)** Aktivace Služeb je vázána na doručení účastnické SIM karty Zákazníkovi a provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti T-Mobile podle toho, která z těchto podmínek se splní později. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je Služba aktivována v den portace (převedení), který bude určen GoMobil. Blíží popis postupu při aktivaci je obsažen v čl. 4 těchto Podmínek.

**2.5.4. (Žádost o přidělení nového účastnického telefonního čísla)** Zákazník má právo požádat GoMobil o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel v majetku GoMobil nebo může požádat o přenos účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě je Zákazník povinen uvést platný identifikační kód - číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). Toto číslo Zákazníkovi poskytne stávající (opouštěný) operátor. ČVOP je třeba dodat GoMobilu nejpozději sedm pracovních dní před plánovaným datem přenesení, aby došlo k přenesení čísla v požadovaném termínu. Tento kód má platnost 60 dní.

### 2.6. Blíží popis Služeb

**2.6.1. (DMS)** Odesláním DMS dochází k uzavření darovací smlouvy mezi Zákazníkem a osobou, které je přiděleno určené přístupové číslo, přičemž Zákazník má povinnost uhradit částku daru a částku odpovídající ceně odeslané SMS.

**2.6.2. (Čerpání služeb poskytovateli třetími osobami)** Zákazník má právo čerpat služby poskytované třetími osobami, pokud GoMobil tyto služby zpřístupňuje, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí podmínkami sjednanými mezi Zákazníkem a poskytovatelem takové služby. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že GoMobil je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby.

**2.6.3. (Využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami)** Zákazník má právo sjednat si využívání platebních služeb poskytnutých třetími osobami, pokud GoMobil tyto služby zpřístupňuje a nabízí, přičemž čerpání takových služeb a jejich cena se řídí vedle Smlouvy taktéž zákonem č. 284/2009 Sb. o platebních službách a Obchodními podmínkami platebních služeb GoMobil, když okamžikem prvního využití platebních služeb se pak sjednává smlouva o platebních službách. Zákazník tímto bere na vědomí a souhlasí, že GoMobil je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestliže k tomu bude oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby. Platební Službou je taktéž Služba DMS popisovaná výše.

**2.6.4. (Roamingové služby)** Při poskytování roamingových (zahraničních) Služeb zprostředkuje GoMobil Služby v zahraničí prostřednictvím partnerského operátora T-Mobile, jenž zajistí dostupnost Služeb v zahraničí. GoMobil provede vyúčtování za roamingové Služby dle platného Ceníku.

**2.6.5. (Cenové limity)** GoMobil si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele, z důvodů ochrany GoMobilu či podobných důvodů stanovit cenové limity vztahující se příslušnému období (zpravidla měsíc). V takovém případě nebude Zákazníkovi povoleno čerpání Služeb nad stanovený cenový limit. Zákazník bude o stanovení cenového limitu předem vyrozuměn. Výše cenových limitů může být stanovena i v Ceníku, což však nevylučuje možnost GoMobilu stanovit vyšší cenového limitu v odlišné výši ve smyslu předcházejících ustanovení čl. 2.6.5. těchto Podmínek. Také sám Zákazník může (bude-li o to mít např. z bezpečnostních důvodů zájem) požádat o stanovení cenového limitu, a to ještě v nižší částce, než v jaké by byl cenový limit stanoven ze strany GoMobil. GoMobil bude Zákazníka o dosažení cenového limitu zejména prostřednictvím zaslání SMS zprávy informovat, když Zákazník však bere na vědomí, že zpráva o dosažení cenového limitu mu může být zaslána s určitým prodlením, daným technickými možnostmi při zjištění takového stavu, což není považováno za porušení povinností ze strany GoMobil. Ze stejných důvodů pak může dojít k určitému prodlení při přerušení poskytování Služby, což taktéž není považováno za porušení povinností ze strany GoMobil.

### 2.7. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb, kvalita služeb

**2.7.1. (Důvody pro dočasné přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti)** GoMobil je oprávněn dočasně přerušit poskytování Služeb či omezit jejich dostupnost z následujících důvodů:

- (i) Jestliže Zákazník přes upozornění poruší podmínky Smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestliže nezaplatí cenu dle Ceníku ve lhůtě její splatnosti (následky neplacení účtů jsou blíže popsány v bodu 8.7 těchto Podmínek);

- (ii) V případě překročení volacího limitu, nebo pokud bude volací limit v daném zúčtovacím období dosažen;
- (iii) Poskytne-li Zákazník nesprávné údaje (zejména ve smyslu čl. 2.2. těchto Podmínek) nebo nenahlásí-li změnu svých údajů;
- (iv) V případě zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby, či vznikne-li důvodné podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu s úmyslem Služby nehradit;
- (v) Jestliže Zákazník nespĺňuje podmínky pro čerpání Služeb či není oprávněn plnit Smlouvu;
- (vi) V případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad, a z jiných závažných technických nebo provozních důvodů;
- (vii) V případě krizového stavu, zejména živelných pohrom, teroristických útoků, epidemií, ohrožení bezpečnosti státu, či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací;
- (viii) V případě plánovaných technických odstávek, při údržbách, technických kontrolách, revizích, opravách na technických zařízeních či prostorách, jejichž prostřednictvím se Služba poskytuje nebo z důvodu výpadku elektrické energie;
- (ix) V případě, že Zákazník nepřevzal, popř. se mu nepodařilo doručit dopisy, vyúčtování, či jiné listiny na poslední adresu sdělenou Zákazníkem nebo Zákazník odmítá převzetí listin;
- (x) Pokud dojde k neobvykle vysokému provozu, který v průběhu zúčtovacího období přesáhne trojnásobek průměrné výše vyúčtování nebo k neobvyklému druhu provozu (např. do exotických zemí, popř. na audiotextová čísla). O takovémto opatření, které zejména chrání Zákazníka před zneužitím Služby, GoMobil Zákazníka informuje zejména např. prostřednictvím SMS;
- (xi) Zákazník nesložil jistinu GoMobilem oprávněně požadovanou; nebo
- (xii) V jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

Odstraní-li Zákazník závadný stav dle výše uvedených ustanovení čl.2.7.1. těchto Podmínek před uplynutím k tomu stanovené lhůty (pokud byla lhůta stanovená), dojde k obnovení poskytování služby GoMobilem v původním rozsahu.

**2.7.2. (Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti, snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb)** Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb či omezení dostupnosti Služeb či snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v čl. 2.7.1. těchto Podmínek. GoMobil také není povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vznikne v důsledku snížení kvality Služeb či vadného poskytnutí Služeb.

**2.7.3. (Riziko výpadků a opatření Zákazníka k minimalizaci vzniku újmy, neexistence garancí či záruk nad rámec garancí zákonných)** Zákazník bere na vědomí, že poskytování Služeb tohoto charakteru (tj. veřejně dostupných telefonních služeb a služeb elektronických komunikací) je spojeno s určitým rizikem výpadků a přerušení poskytování Služeb a takové riziko vědomě akceptuje. Zákazník se proto zavazuje učinit veškeré kroky k tomu, aby v maximální možné míře vyloučil či omezil možnost vzniku újmy na své straně v souvislosti s užíváním Služeb (zejména provádět pravidelné zálohování uživatelských dat apod.). GoMobil se zavazuje učinit veškerá dostupná opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu Služby v co nejkratším čase.

GoMobil neposkytuje žádné garance ani záruky, kromě záruk vyplývajících z právních předpisů a záruk, které případně nad rámec právních předpisů GoMobil výslovně poskytne (např. v rámci Pravidel Individuální nabídky).

**2.7.4. (Opravy, údržba a úpravy sítě; pokrytí signálem a dostupnost Služeb)** GoMobil se zavazuje provádět opravy, údržbu a úpravy mobilní sítě takovým způsobem, aby byla zajištěna co nejvyšší dostupnost a kvalita Služeb a aby případné servisní zásahy byly prováděny bez zbytečných odkladů s přihlédnutím ke všem okolnostem. Provádění servisních činností může mít v některých případech za následek dočasné omezení dostupnosti Služeb, o čemž však GoMobil vhodným způsobem a bez zbytečných odkladů vyrozumí své Zákazníky. GoMobil se zavazuje oznámit Zákazníkovi případně plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz), pokud bude o plánovaných technických odstávkách ze strany T-Mobile Czech Republic a.s. včas informován či nebudou takovému oznámení bránit jiné skutečnosti.

Pokrytí mobilním signálem a dostupnost Služeb je odvislé od parametrů sítě T-Mobile a množství přístupových bodů. Protože dostupnost Služeb je závislá na šíření rádiových vln, které může být ovlivněno celou řadou faktorů, a vzhledem k omezeným možnostem grafického zobrazení mapy pokrytí signálem na uváděných stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz), nelze za všech okolností zaručit dostupnost mobilního signálu na všech místech v rámci České republiky, a to ani v oblastech zobrazených jako pokrytých dle uváděné mapy pokrytí signálem na stránkách [www.t-mobile.cz](http://www.t-mobile.cz). V případě, že na některých místech České republiky není mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných Služeb a tato skutečnost nezakládá Zákazníkovi žádná práva či nároky (zejména právo na slevu či odstoupení od Smlouvy).

**2.7.5. (Nastavení zařízení Zákazníka a jeho způsobilost pro provoz v České republice)** Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že GoMobil nenese



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

odpovědnost za funkčnost a nastavení zařízení Zákazníka pro využívání Služeb či zařízení třetích osob, ani za chybné technické nastavení provedené Zákazníkem. Zařízení Zákazníka musí být zařízením splňujícím požadavky pro provoz v České republice a vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice.

**2.7.6. (Samoobsluha GoMobil)** Informace o stavu Služby, o čerpaných Službách, důležitá sdělení GoMobil a další informace související s poskytovanými Službami nalezne Zákazník ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil (dále jen „Samoobsluha GoMobil“) na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

**2.7.7. (Úroveň kvality poskytovaných Služeb)** GoMobil se vždy bude snažit o co nejvyšší dostupnou kvalitu poskytovaných Služeb a nejvyšší pokrytí mobilním signálem. Nejvyšší dostupná rychlost datových přenosů je limitovaná použitou technologií a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby. V současnosti nepřesahuje rychlost stahování či odesílání dat hodnotu 10 Mbit/s.

Dostupná kvalita telefonních služeb a služeb datových přenosů je ovlivňována celou řadou faktorů, přičemž nemusí být vždy v možnostech GoMobil ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit potřebnou kvalitu Služeb. K faktorům ovlivňujícím kvalitu a dostupnost Služeb se řadí především:

- (i) počasí a charakter okolního prostředí,
- (ii) úroveň pokrytí mobilním signálem,
- (iii) vlastnosti a parametry zařízení, prostřednictvím kterého Zákazník využívá Služby.

GoMobil zaručuje takovou úroveň kvality Služeb, podle které je v jakémkoliv místě v České republice, pokryté mobilním signálem, průměrná měsíční úspěšnost sestavení hovoru 98%. Jestliže se Zákazník úspěšně připojí k mobilní síti, pak má zaručenu minimální rychlost datových přenosů ve výši 16 kbit/s.

### 2.7.8. (Naplnění kapacity připojení a jejich vliv na kvalitu Služeb)

Aby bylo zabráněno naplnění kapacity či jeho překročení, je postupováno tak, že jsou přednostně poskytovány hlasové Služby před Službami datovými. V případě naplnění kapacity nelze zahájit nový hovor. V případě, že dojde k naplnění kapacity připojení u datových Služeb, dochází k omezení rychlosti připojení všech uživatelů sítě.

**2.7.9. (Změna funkční nebo technické specifikace Služby)** GoMobil je oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci Služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke Službě.

**2.7.10. (Kompatibilita zařízení Zákazníka se sítí T-Mobile Czech Republic a.s.)** Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že zařízení Zákazníka musí podporovat frekvenční pásma T-Mobile Czech Republic a.s. a splňovat technické specifikace rozhraní T-Mobile Czech Republic a.s. Zákazník si je vědom toho, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti z důvodu nekompatibility zařízení Zákazníka s parametry sítě T-Mobile a jejího technického, hardwarového či softwarového vybavení. Zákazník je povinen předem se seznámit s parametry sítě T-Mobile a jejího hardwarového a softwarového vybavení a odpovídá sám za posouzení vzájemné kompatibility.

**2.7.11. (Dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb)** Ze strany GoMobil je možné taktéž zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud je zavedení takové ochrany ve prospěch Zákazníků nebo sítě.

**2.7.12. (Přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání)** GoMobil poskytuje přístup k číslům tísňového volání a údaje o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání.

## 3. Cena a platební podmínky

**3.1. (Výše ceny je uvedena v Ceníku, zveřejňování Ceníku)** Zákazník se zavazuje platit za poskytované Služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku GoMobil. Aktuální Ceník zveřejňuje GoMobil na svých internetových stránkách [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Zákazník potvrzuje, že se s Ceníkem ve znění účinném ke dni uzavření Smlouvy seznámil a s tímto souhlasí. Zaplacením ceny za objednanou Službu Zákazník znovu potvrzuje, že se seznámil se zněním těchto Podmínek, Ceníkem, Reklamačním řádem a OS pravidly GoMobil.

**3.2. (Počátek účtování ceny Služby)** Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby. Aktivaci Služby je okamžik, kdy je Zákazníkovi umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Zákazník začne Službu skutečně užívat.

**3.3. (Změny Ceníku prováděné ze strany GoMobil)** GoMobil je oprávněn provádět změny Smlouvy, tj. zejména včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu, OS pravidel a Pravidel Individuální nabídky ve smyslu odst. 2.4 těchto Podmínek.

**3.4. (Provádění vyúčtování a zúčtovací období)** Pravidelné měsíční platby a poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za necelé měsíce se tyto platby a poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není – li ve Smlouvě stanoveno jinak. Pokud některou ze Služeb není možné Zákazníkovi vyúčtovat ve vyúčtování za zúčtovací období, v němž byla Služba poskytnuta, bude tato Služba vyúčtována pokud možno ve vyúčtování za nejbližší možné zúčtovací období. Pokud by k vyúčtování dle předešlé věty z technických nebo jiných důvodů nedošlo, nevzdává se tím GoMobil nároku na zaplacení částky Zákazníkem.

Jednorázové platby a poplatky účtuje GoMobil Zákazníkovi dle své volby buď v zúčtovacím období (tj. ve faktuře za zúčtovací období) bezprostředně následujícím po zúčtovacím období, v němž byla příslušná Služba spojená s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové platby a poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby spojené s jednorázovou platbou či jednorázovým poplatkem tak, že částka bude splatná nejdříve do 14 dnů od doručení vyúčtování (kdy toto ujednání je speciální vůči čl. 3.5 těchto Podmínek), a to vše není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování roamingových služeb může probíhat s maximálně tříměsíčním zpožděním.

**3.5. (Termín splatnosti, domněnka doručení vyúčtování a možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil)** Daňový doklad vystavený GoMobil za poskytované Služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. Pokud není ve vyúčtování uvedena jiná lhůta splatnosti, je vyúčtování splatné do 30ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období.

V případě, kdy jsou uvedené doklady zasílány jako poštovní zásilka, má se za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání (když možnost doložení toho, že zásilka došla dříve, však není dotčena).

Vyúčtování bude Zákazníkovi doručeno do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období. V případě, že nebude Zákazníkovi doručeno vyúčtování do 15ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má Zákazník právo požádat GoMobil o opis vyúčtování. Pokud Zákazník nepožádá o opis vyúčtování do 20ti kalendářních dnů ode dne ukončení zúčtovacího období, má se za to, že vyúčtování bylo Zákazníkovi doručeno 15tý kalendářní den ode dne ukončení zúčtovacího období. Zákazník si zároveň může prohlédnout veškerá vystavená vyúčtování za dobu posledních 6ti měsíců ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Nedoručení vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit cenu za poskytnuté Služby.

**3.6. (Jednotlivé způsoby úhrady účtované částky; smluvní pokuta a úrok z prodlení)** Úctovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet v peněžnímu ústavu GoMobil, popř. jiným způsobem provedení úhrady s tím, že GoMobil akceptuje i platbu prostřednictvím inkasa, platební bránou nebo prostřednictvím tzv. platby super cash, když se však vždy jedná o dluh donosný (platbu, která je hrazena u GoMobilu, nikoliv v sídle či bydlišti Zákazníka). Úhrada musí být provedena nejpозději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení splacením a GoMobil má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a vedle uvedené smluvní pokuty taktéž úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo GoMobil domáhat se v plném rozsahu náhrady jakékoliv újmy.

V případě platby inkasem Zákazník souhlasí s tím, že GoMobil je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoli po vystavení vyúčtování. Pokud by došlo opakovaně k situaci, kdy by platba nebyla úspěšně inkasována z důvodu na straně Zákazníka nebo jeho bankovního ústavu, bude GoMobil oprávněn tento způsob platby zrušit a Zákazníka o tom informovat, když Zákazník bude pak povinen provadět platbu jiným způsobem.

V případě úhrady platební bránou GoPay je platba provedena (částka uhrazena) v momentě, kdy Zákazník obdrží potvrzení o provedení platby zaslané systémem platební brány GoPay.

V případě úhrady prostřednictvím platby superCash dojde k úhradě (bez nutnosti používat platební kartu, mobilní telefon nebo elektronické bankovníctví) v hotovosti na kterékoliv pobočce České pošty, když platba se považuje za uhrazenou GoMobilu již v momentě provedení platby na pobočce České pošty.

**3.7. (Možnost vyhledat vyúčtování v Samoobsluze GoMobil a zpoplatnění vyúčtování zasláných v listinné podobě)** Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných Služeb, včetně jednotlivých vyúčtování, ve svém zákaznickém účtu v Samoobsluze GoMobil na internetové stránce [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). Jestliže si Zákazník objedná zaslání podrobného popisu účtovaných Služeb v listinné podobě, podléhá zaslání tohoto popisu poplatku dle platného Ceníku. Podrobný výpis skutečně čerpaných Služeb vyhotoví GoMobil Zákazníkovi za úplatu dle Ceníku GoMobil, a to na základě žádosti Zákazníka, pokud má mít podle právních předpisů GoMobil údaje pro vyhotovení takového podrobného výpisu k dispozici.

**3.8. (Oprávnění GoMobil požadovat složení jistiny)** GoMobil je oprávněn žádat složení jistiny v případech stanovených v Ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v případě hrozícího finančního rizika. Složení jistiny nebo zvýšení jistiny stávající je GoMobil oprávněn žádat i v průběhu trvání Smlouvy, a to v případech stanovených v Ceníku nebo z jiných závažných důvodů, zejména i v souvislosti s žádostí Zákazníka o změnu Smlouvy, při podezření na zneužití Služeb či z důvodů špatné platební morálky Zákazníka. V případě, že Zákazník nesložil požadovanou jistinu je GoMobil oprávněn odmítnout uzavření Smlouvy (popř. z tohoto důvodu neakceptovat Zákazníkem navrhovanou změnu Smlouvy), odstoupit od Smlouvy nebo omezit nebo přerušit poskytování Služeb. Jistina slouží zejména k zajištění plnění povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy. Pokud nebude jistina či její část použita ke splnění povinností Zákazníka ze Smlouvy, pak bude zcela či v příslušné části Zákazníkovi vrácena, a to v případě ukončení Smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne ukončení Smlouvy, v případě neuzavření Smlouvy ve lhůtě 60 dnů ode dne vrácení neporušené a z plastové karty nevyložené SIM karty. Další podmínky a pravidla týkající se vrácení jistiny mohou být zejména i uvedeny v Ceníku popř. sjednány v rámci Pravidel Individuální nabídky.

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

**3.9. (Neidentifikované platby)** Variabilní symbol pro provedení platby je vždy uveden na konkrétním vyúčtování. V případě, že nebude platba Zákazníkem řádně označena tak, aby mohl GoMobil provést bez nepřiměřených obtíží identifikaci platby, nebude taková platba považována za řádné a včasné provedení úhrady Zákazníkem. Pokud bude moci GoMobil identifikovat alespoň to, ve prospěch jakého Zákazníka je platba hrazena, bude platba započtena na nejstarší dluh Zákazníka u GoMobil.

**3.10. (Vymáhání pohledávek prostřednictvím třetí osoby)** Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby či jiných závazků. Uživatel se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s Poskytovatelem.

### 4. Aktivace a podmínky poskytování Služby

**4.1. (Nutnost kompatibility technického zařízení Zákazníka)** Služba bude Zákazníkovi poskytována pouze prostřednictvím technického vybavení, které je schváleno pro použití v České republice a vyhovuje příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice a předpisům ČTÚ.

**4.2. (Postup při aktivaci Služby)** GoMobil provede aktivaci Služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě. Aktivace Služeb je vázána na doručení účastnické SIM karty Zákazníkovi a provedení technických opatření k zajištění dostupnosti Služby v síti T-Mobile podle toho, která z těchto podmínek se splní později. V případě přenosu účastnického telefonního čísla z jiné mobilní sítě (portace IN) je Služba aktivována v den portace (převedení), který bude určen GoMobil. V tomto případě závisí termín uvolnění telefonního čísla taktéž na úkonech ostatních mobilních operátorů, když GoMobil pak není schopen předem stanovit přesný termín uvolnění telefonního čísla. GoMobil bude o tomto termínu následně Zákazníka informovat, až bude tento termín znám.

V případě, kdy se Smlouva uzavírá se Zákazníkem vztahuje k nově přidělenému číslu, dojde k aktivaci Služby zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta Zákazníkovi doručena a GoMobil o tom obdrží ze systému sledování zásilek České pošty (nebo jiného subjektu provádějícího doručování SIM karty Zákazníkovi) zprávu a zpravidla do 2 dnů od data, kdy bude SIM karta Zákazníkovi osobně předána (pokud Zákazník uzavírá Smlouvu přímo v prodejně GoMobil a SIM karta je mu ihned předávána), když za prodejny GoMobil ve smyslu této věty nejsou považovány prodejny partnerů GoMobil. Lhůty uvedené v předcházející větě jsou pouze orientační a jejich nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči GoMobil.

Termín pro aktivaci Služby může být taktéž speciálně upraven v uzavírané Smlouvě. Obě dvě strany vyvinou potřebnou součinnost při realizaci Smlouvy a za účelem jejího naplnění.

**4.3. (Nutnost postupu v souladu s právními předpisy a pokyny GoMobil)** Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecně závazné právní předpisy a instrukce GoMobil. Je-li užívání Služby vázáno na získání příslušných úředních povolení, je Zákazník povinen si tato povolení včas opatřit a zajišťovat po celou dobu trvání Smlouvy jejich platnost.

**4.4. (Postup v případě přerušení či omezení poskytování Služeb)** V souladu s ustanoveními těchto Podmínek je GoMobil oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah z důvodů v těchto Podmínkách nebo v zákoně uváděných. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně GoMobil, je GoMobil povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny Služeb.

**4.5. (Kontrola, změna a údržba technického vybavení)** V případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby je GoMobil oprávněn přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah, pokud o tom Zákazníka bez zbytečného odkladu informoval formou oznámení uveřejněného na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz). I v těchto případech platí, že pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, GoMobil zajistí odstranění překážky bránící využívání Služby a v odůvodněných případech též poskytne přiměřenou slevu z ceny Služeb. Ani zde GoMobil není povinen nahradit Zákazníkům újmy, které jim případně vzniknou v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.

### 5. Práva a povinnosti GoMobil

**5.1. (Nefunkčnosti a závady v důsledku jednání Zákazníka nebo jiných osob)** GoMobil neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnostem došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo jiných osob.

**5.2. (Postup při provádění Reklamací a Reklamační řád)** Postup při provádění reklamace kvality Služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedení vyúčtování Služeb je upraven Reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto Reklamačním řádem seznámil.

**5.3. (Informování o odstranění poruchy na žádost Zákazníka)** O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude Zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch může být doba odstranění poruchy obtížně stanovitelná, když tato je závislá na konkrétní situaci a

možnostech odstranění poruchy.

### 6. Práva a povinnosti Zákazníka

**6.1. (Započítání využívání Služby Zákazníkem)** Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání GoMobil začít využívat sjednanou Službu. V případě, že Zákazník nezačne sjednanou Službu využívat, má se za to, že Zákazník Službu začal využívat k datu, k němuž byl k tomu vyzván.

**6.2. (Zabezpečení SIM karty)** Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za újmu způsobenou na zařízeních GoMobil ode dne jejich převzetí do doby jejich předání zpět GoMobil při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy. Zákazník je povinen chránit poskytnuté přístupové údaje k Službám a mobilní síti před zneužitím třetí osobou. Na jednání třetích osob, kterým umožní Zákazník (úmyslně i neúmyslně) využívat Služby GoMobil (např. zaměstnanci, partneři, dodavatelé, rodinní příslušníci, atd.) se, z hlediska výkonu práv a povinností Zákazníka dle těchto Podmínek, pohlíží tak, jako by šlo o jednání samotného Zákazníka.

**6.3. (Zákaz provádění změn na technickém vybavení GoMobil)** Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení GoMobil jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je Zákazník povinen písemně oznámit GoMobil.

**6.4. (Povinnost hlásit závady, ztráty a poškození)** Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit GoMobil veškeré závady nebo ztrátu či poškození vzniklé na zařízení GoMobil.

**6.5. (Oprávnění GoMobil provádět zásahy a změny nastavení SIM karty)** I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je GoMobil oprávněn provádět zásahy a změny nastavení účastnické SIM karty, považuje-li to za nutné pro řádné plnění svých smluvních povinností. Zákazník je povinen poskytnout potřebnou součinnost. O provedené změně bude GoMobil Zákazníka informovat a pokud to bude možné, sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5ti kalendářních dnů před jejím provedením.

**6.6. (Zařízení opatřené Zákazníkem)** Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb či služeb elektronických komunikací jinak než prostřednictvím GoMobil, odpovídá za to, že toto technické vybavení bude schváleno pro použití v České republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám platným v České republice a předpisům Českého telekomunikačního úřadu. GoMobil není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

**6.7. (Ochrana SIM karty a bezpečnostních a přihlašovacích údajů Zákazníkem; ohlašování změn a podstatných skutečností, další povinnosti při využívání Služeb)** Zákazník je dále zejména povinen chránit účastnickou SIM kartu před zneužitím a je povinen chránit své bezpečnostní a přihlašovací údaje vztahující se k používání Služeb. Zákazník se dále zavazuje:

- Neposkytovat nebo ani neposkytnout Služby poskytnuté GoMobil třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu GoMobil;
- Oznamovat během celého trvání smluvního vztahu:
  - změny kontaktního jména, a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny;
  - veškeré změny svých identifikačních údajů a fakturačních údajů, a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny;
  - neprodleně ohlásit GoMobil všechny Zákazníkovi známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb GoMobil;
- Nevyužívat Služby způsobem, který by nepřiměřeně omezoval další Zákazníky, kteří využívají Služby GoMobil či způsobem, který by nepřiměřeně omezoval GoMobil;
- Využívat Služby v souladu se zákony České republiky, Smlouvou, a případnými pokyny a návody GoMobil;
- V případě ztráty účastnické SIM karty ihned ztrátu oznámit GoMobil.

**6.8. (Ohlášení ztráty SIM karty a deaktivace)** Zákazník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby až do deaktivace účastnické SIM karty, kterou se GoMobil zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty účastnické SIM karty. V případě ztráty účastnické SIM karty si Zákazník provede sám její blokaci ve svém zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, když SIM karta je v takovém případě zablokována ihned po zadání příkazu Zákazníka k blokaci SIM karty v jeho zákaznickém kontu v Samoobsluze GoMobil, nebo oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory (+420 840 215315).

**6.9. (PIN a PUK, újma při ztrátě, odcizení a zneužití SIM karty)** Účastník je povinen chránit SIM kartu pomocí ochrany PIN kódem. Pokud je PIN zadán 3 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty a odblokování je možné jen PUK kódem. Pokud je PUK kód zadán 10 x za sebou chybně, dojde k zablokování SIM karty trvale. Za újmu způsobenou odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, odpovídá výlučně Zákazník, stejně jako za újmu vzniklou v důsledku vyjádření nebo zneužitím hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Stejně tak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka.

**6.10. (Zákaz zneužití Služby)** Zákazník nesmí využívat Služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva GoMobil, práva jiných Zákazníků či obecně třetích osob, nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních Zákazníků při

# VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014



využívání Služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněné zvýhodnění oproti ostatním Zákazníkům, nebo takovým způsobem, který by mohl vést k porušení nebo poškození funkčnosti mobilní sítě či ohrožení provozu mobilní sítě. Za závažné porušení povinností Zákazníka je považován zejména pokus o narušení bezpečnosti a nepřetržitosti provozu Služby.

## 7. Majetek GoMobil

**7.1. (Vlastnická práva GoMobil a dalších osob)** GoMobil či jiní oprávnění vlastníci zůstávají výhradním vlastníkem všech věcí (zejména též účastnické SIM karty) a majitelem všech práv, které Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním Služby umožnili užívat či s nimi jinak disponovat (např. software, ochranné známky, patenty, uživatelské manuály atd.). Software, který byl případně dán Zákazníkovi v souvislosti s poskytováním Služby k dispozici, byl poskytnut do nevýhradní a nepřevoditelné licence a pouze za účelem užívání Služby poskytované GoMobil.

**7.2. (Povinnost k vrácení vybavení při ukončení Smlouvy)** Zákazník se zavazuje vrátit GoMobil do 3 dnů po ukončení Smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu GoMobil v souvislosti s poskytováním Služby poskytl.

## 8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy, včetně práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo prostory obvyklé k podnikání GoMobil

**8.1. (Doba, na kterou je Smlouva uzavírána)** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

**8.2. (Možnosti ukončení Smlouvy)** Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od Smlouvy, uplynutím doby, zánikem právní osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

**8.3. (Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka)** Zákazník je oprávněn i bez udání důvodu Smlouvu vypovědět, když výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak. V případě ukončení Smlouvy před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, výpověď ze strany Zákazníka je však GoMobil oprávněn požadovat od Zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek,

**8.4. (Výpověď ze strany GoMobil)** GoMobil je oprávněn Smlouvu vypovědět z následujících důvodů:

- (I) Kdy je vedeno insolvenční řízení vůči Zákazníkovi nebo v případě rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku Zákazníka, zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka, nebo v případě vstupu Zákazníka do likvidace;
- (II) Porušení povinností Zákazníka stanovených ve Smlouvě nebo v právních předpisech, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností (možnost ukončit poskytování Služby v případě porušení povinností Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu je speciálně upravena v čl. 8.7 těchto Podmínek);
- (III) Pokud Zákazník uvede nesprávné nebo nepravdivé údaje, nebo nenahlásil změnu svých údajů;
- (IV) Stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat; nebo
- (V) Stav, kdy GoMobil přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služby (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery GoMobil, která je podmínkou pro poskytování Služby, když možnost GoMobil učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek odstoupení od Smlouvy není dotčena).

Výpovědní lhůta činí v těchto případech 1 měsíc a počítá se ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi, není-li dohodnuto jinak.

**8.5. (Možnost Zákazníka vypovědět Smlouvu při podstatné změně podmínek)** Zákazník, pokud je spotřebitel a pokud byla Smlouva uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání TERMS, má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dní, když tato 14ti denní lhůta běží ode dne uzavření Smlouvy a v případě uzavření kupní smlouvy, ode dne kdy Zákazník nebo jím určená třetí osoba převezme zboží nebo od doby, kdy GoMobil poskytne Zákazníkovi v elektronické nebo listinné formě informace podle § 63 odst. 1 Zákona o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů č. 127/2005 Sb. (od toho z výše uvedených okamžiků, který nastane později). Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s GoMobilem Smlouvu nebo s GoMobilem jinak jedná. Zákazník, který není spotřebitel, je podnikatel. Za podnikatele se považuje taktéž každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

Pokud se Zákazník rozhodne využít tohoto práva odstoupit od Smlouvy,

nevyzaduje se, aby uvedl důvod odstoupení, a s právem odstoupit od Smlouvy nelze spojit postih. Využije-li Zákazník toto právo odstoupit od Smlouvy, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud Zákazník v jejím průběhu odesle GoMobilu oznámení, že od Smlouvy odstoupuje. Zákazník však není oprávněn odstoupit od Smlouvy podle předcházející věty zejména pokud se jedná o Smlouvu na poskytování služeb, jestliže s jejím plněním bylo se souhlasem Zákazníka započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění (za což se považuje i stav, kdy SIM karta byla již použita – minimálně vyřata z plastového nosiče nebo bylo již seřazené pole s PIN či PUK nebo byla SIM karta jinak viditelně poškozena, přestože nebyl z dané SIM karty uskutečněn hovor, když všechny výše uvedené úkony a stavy se považují za výslovný souhlas Zákazníka s plněním Služby) a ani v dalších případech zákonem stanovených, tj. zejména kdy se jedná o Smlouvu na dobůvku zboží upraveného podle přání Zákazníka nebo pro jeho osobu. Odstoupí-li tak Zákazník od Smlouvy, kde podle věty předcházející GoMobil s plněním započal na základě uvedených výslovných žádostí Zákazníka před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy, uhradí Zákazník GoMobilu poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od Smlouvy.

Odstoupení od Smlouvy i vrácení plnění zašle Zákazník GoMobilu na adresu TERMS a.s., Reklamační oddělení GoMobil, Planá 67, PSČ 370 01. V případě odstoupení od Smlouvy ponese Zákazník náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o Smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Odstoupí-li Zákazník od Smlouvy, zašle nebo předá GoMobilu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od Smlouvy, zboží, které od něho obdržel (tj. včetně SIM karty). GoMobil není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Zákazníkovi dříve, než mu Zákazník zboží předá nebo prokáže, že zboží GoMobilu odeslal. Zákazník odpovídá GoMobilu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Zákazník tak urychlí vyřízení odstoupení od Smlouvy doručením obdrženého plnění na výše uvedenou adresu TERMS a.s., Reklamační oddělení GoMobil, Planá 67, PSČ 370 01, spolu se zasláním vystavené faktury (pokud ji již Zákazník od GoMobilu obdržel) a uvedením čísla bankovního účtu nebo jiného spojení pro vrácení částky zaplacené Zákazníkem, když Zákazník výslovně souhlasí s vrácením platby dle volby GoMobilu buď na bankovní účet, nebo na adresu Zákazníka prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

**8.6. (Odstoupení od Smlouvy pro prodloužení GoMobilu)** Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího v případě, že GoMobil je v prodloužení se započatím poskytování Služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování Služby započato.

**8.7. (Omezení poskytování Služby a ukončení Služby z důvodu neplacení nebo opožděného placení účtu Zákazníkem)**

Nezaplatí-li Zákazník ve lhůtě splatnosti uvedenou na vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, GoMobil jej upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění ne kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Po marném uplynutí náhradní lhůty může GoMobil Zákazníkovi omezit poskytování dotčené samostatně účtované Služby zamezením aktivního přístupu ke Službě, s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání. Cena za prokazatelné upozornění bude nákladově orientovaná. GoMobil může ukončit smluvní vztah v případě, kdy Zákazník soustavně opožděně platil nebo soustavně neplatil cenu za Služby uvedené ve vyúčtování ceny, a to po upozornění Zákazníka. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování ceny po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování ceny.

**8.8. (Sjednaní možnosti GoMobil odstoupit od Smlouvy v případě ztráty schopnosti GoMobilu k zajišťování Služby)** Smluvní strany se dohodly, že GoMobil je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě:

- (i) Kdy GoMobil přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery GoMobil, která je podmínkou pro možnost poskytování Služeb);
- (ii) Kdy dojde k pravomocnému prohlášení konkurzu na majetek Zákazníka nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku Zákazníka; nebo
- (iii) Pokud Zákazník poruší podstatným způsobem Smlouvu.

Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení Zákazníkovi, a to s účinky až ke dni doručení, když Smlouva se tak neruší od počátku. Možnost GoMobil učinit v takovém případě podle jiného ustanovení těchto Podmínek výpověď Smlouvy není dotčena.

**8.9. (Přenesení čísla k jinému poskytovateli)** Uživatel je oprávněn ponechat si jím užívané mobilní telefonní číslo při změně poskytovatele mobilních telefonních služeb. V takovém případě je Uživatel povinen učinit právní úkon směřující k platnému ukončení Smlouvy. Byl-li takový úkon platně učiněn (např. byla podána výpověď Smlouvy) a žádá-li Uživatel o přenesení mobilního telefonního čísla k jinému poskytovateli mobilních telefonních služeb, bude vystaven Poskytovatelem Uživateli kód potvrzující, že Smlouva bude ukončena a že telefonní číslo lze přenést, a to číslo výpovědi opouštěného poskytovatele, dále také jen „ČVOP“. Kód ČVOP bude Uživateli sdělen prostřednictvím SMS nebo jiným způsobem, a to nejpozději 5 dní před koncem výpovědní lhůty. Platnost ČVOP je 60 dnů. Podmínkou pro provedení přenosu telefonního čísla z GoMobil do sítě jiného operátora (portace OUT) a vystavení ČVOP je vyrovnání všech splatných závazků Zákazníka vůči GoMobil. Při ukončení Smlouvy má pak GoMobil právo na peněžní vypořádání ve výši uvedené v podmínkách přenositelnosti telefonních čísel. V případě ukončení Smlouvy přenesením čísla před uplynutím doby trvání, na kterou je Smlouva uzavřena, je GoMobil taktéž oprávněn



## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

požadovat od Zákazníka úhradu, přičemž výše úhrady nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, nebo jedna pětina součtu minimálního sjednaného měsíčního plnění zbývajících do konce sjednané doby trvání Smlouvy, a výše úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo Zákazníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek. Veškeré informace taktéž GoMobil bezplatně sdělí k dotaz učiněnému Zákazníkem.

**8.10. (Ztráta nároku na telefonní číslo při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla)** Při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla od GoMobil do jiné mobilní sítě zůstává telefonní číslo u GoMobil a Zákazník na toto telefonní číslo ztrácí jakékoliv nároky ukončením Smlouvy.

**8.11. (Povinnost Zákazníka k úhradě ceny poskytnuté Služby i po skočení Smlouvy, povinnost k vrácení majetku GoMobil)** Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit GoMobil ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné újmy způsobené GoMobil. Tímto také nezanikají nároky GoMobil na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu. Zákazník se zavazuje vrátit GoMobil do 3 dnů po ukončení Smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu GoMobil v souvislosti s poskytováním Služby poskytl.

### 9. Závazek mlčenlivosti a Ochrana informací a zpracování osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů

**9.1. (Závazek mlčenlivosti)** Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti se Smlouvou a poskytováním telekomunikačních Služeb na jejím základě seznámí, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé. Smluvní strany zajistí dodržování tohoto závazku mlčenlivosti též jejich zaměstnanci a osobami, které k plnění svých smluvních závazků užijí. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

**9.2 (Informace o osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajích a jejich zpracování a OS pravidla)** Informace týkající se osobních, identifikačních, provozních a lokalizačních údajů a jejich zpracování jsou uvedeny v OS pravidlech (Pravidlech ochrany soukromí), včetně vymezení toho, co je dobrovolným a povinným zpracováním údajů a k jakým účelům jsou údaje zpracovávány. Zákazník je zejména informován, že je oprávněn při uzavírání Smlouvy souhlas k dobrovolnému zpracování údajů odmítnout nebo kdykoliv později svůj souhlas udělený k dobrovolnému zpracování údajů odvolat, a to sdělením na některou z adres uváděných v čl. 12.1 těchto Podmínek. Zpracování takových údajů pak GoMobil ukončí v přiměřené době odpovídající technickým a administrativním možnostem GoMobil. Souhlas se zpracováním osobních údajů pak může Zákazník nově (popř. opětovně) udělit.

**9.3 (Zveřejnění kontaktních údajů v seznamu účastníků)** Zákazník je oprávněn požádat o zveřejnění svých kontaktních údajů v tištěném nebo elektronickém seznamu účastníků. Zároveň má Zákazník právo požadovat, aby v telefonním seznamu bylo uvedeno, že si nepřejete být kontaktován za účelem nabízení obchodu a služeb. Souhlas se zveřejněním údajů v seznamu účastníků může Zákazník kdykoli odvolat. Odstranění údajů pak bude zajištěno při jejich nejbližší úpravě, pokud to bude technicky možné. V případě udělení souhlasu Zákazníka s uveřejněním údajů je GoMobil povinen předat takové údaje dalším poskytovatelům informačních služeb o tel. číslech a vydavatelům telefonních seznamů.

### 10. Odpovědnost za újmu

**10.1. (Smluvní omezení úhrnné výše předvídatelné majetkové újmy a další smluvní omezení)** Zákazník a GoMobil se dohodli, že GoMobil odpovídá Zákazníkovi jen za zaviněnou újmu, a to ohledně majetkové újmy jen do částky 50.000,- Kč a že zároveň celková předvídatelná majetková újma, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč (když se přitom vylučuje povinnost GoMobilu nahradit Zákazníkovi újmu, kterou nebylo možno v době uzavření Smlouvy rozumně předvídat). Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost GoMobil za újmu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost GoMobil za újmu limituje, avšak nesmětuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec. Veškerá újma způsobená v souvislosti se Smlouvou se nahrazuje v penězích.

**10.2. (Vyloučení nároků v případě přerušení poskytování Služeb či omezení jejich dostupnosti či snížení kvality Služeb a v případě vadného poskytnutí Služeb)** V souladu s čl. 2.7.2. a 4.5. těchto Podmínek Zákazníkovi nevznikají žádné nároky na náhradu újmy v případě přerušení poskytování Služeb či omezení dostupnosti Služeb z důvodů uvedených v bodu 2.6.6. těchto Podmínek či v případě snížení kvality Služeb ani v případě přerušení poskytování Služeb nebo omezení jejich rozsahu v případě provádění kontroly, změn nebo údržby technického vybavení či změn způsobu poskytování Služby. GoMobil taktéž není povinen nahradit Zákazníkům újmu, která jim případně vzniknou v důsledku vadného poskytnutí Služby.

**10.3. (Vyloučení nároků v případě ztráty, odcizení či zneužití SIM karty či údajů Zákazníka, v důsledku působení virů mobilních služeb a v případě porušení povinností Zákazníka)** V souladu s čl. 6.9. a čl. 6.10. těchto Podmínek GoMobil neodpovídá za újmy způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím

účastnické SIM karty, nebo v důsledku těchto skutečností, ani za újmu vzniklou v důsledku vyzrazení nebo zneužití hesla, PINu nebo jiných obdobných kódů. Dále pak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku virů mobilních služeb. Dále pak GoMobil neodpovídá ani za újmu vzniklou v důsledku porušení povinností Zákazníka a zejména ani za vady poskytnuté Služby, které byly způsobeny (i) vadami či nevhodností technického vybavení Zákazníka, (ii) nesprávným postupem Zákazníka při užívání technického vybavení či vlastní Služby, (iii) poškozením či zásahem Zákazníka do technického vybavení či poskytování Služby, (iv) porušením smluvních povinností či povinností vyplývajících pro Zákazníka z obecně závazných právních předpisů.

**10.4. (Povinnost Zákazníka k úhradě újmy)** Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou újmu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. GoMobil je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu újmy způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou újmy se rozumí zejména také čas vynaložený GoMobil pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále újma vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, újma vzniklá omezením dostupnosti Služeb či újma vzniklá na technických prostředcích GoMobil, atd. GoMobil má nárok na náhradu škody způsobené nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je tato kryta úroky z prodlení.

### 11. Řešení sporů, rozhodné právo

**11.1. (Způsob rozhodování sporů)** Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této Smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory mezi Zákazníkem a GoMobil rozhoduje soud, přičemž v zákonem stanovených případech je dána pravomoc Českého telekomunikačního úřadu. Spory ve věcech, kde je Zákazníkem podnikatelem, vyplývající z podnikatelské činnosti, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla GoMobil. Ostatní spory, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud. Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze řešit mimo soudní nebo správní řízení.

**11.2. (Působnost českého práva)** Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy či v souvislosti s poskytováním Služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem.

### 12. Ohlašování závad, servisní služby a zákaznická podpora

**12.1. (Kontakty pro ohlašování závad)** Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytl GoMobil, je Zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též elektronickou poštou) na adrese TERMS a.s., Planá 67, 370 01 České Budějovice, na e-mailové adrese: [podpora@gomobil.cz](mailto:podpora@gomobil.cz), nebo na telefonním čísle - HelpLine +420 840 215315 (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Zákazník je dále oprávněn tyto poruchy oznámit i případným dalším způsobem oznámení dle Reklamačního řádu, pokud další způsob oznámení Reklamační řád umožňuje.

**12.2. (Zákaznická podpora)** GoMobil se zavazuje poskytovat Zákazníkům zákaznickou podporu, v rámci které GoMobil poskytuje Zákazníkům pomoc při řešení problémů s využíváním, s využíváním Služeb a s aktivací Služeb. Příslušné údaje o zákaznické podpoře (kontaktní údaje, postup při specifikaci nahlašovaných závad) jsou uvedeny v Reklamačním řádu a na [www.gomobil.cz](http://www.gomobil.cz).

### 13. Doručování a komunikace

**13.1. (Doručovací adresy a způsoby doručování, povinnost Zákazníka seznamovat se pravidelně s obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil)** Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy:

GoMobil: adresa společnosti TERMS zapsaná ke dni odesílání korespondence v obchodním rejstříku, email: [obchod@gomobil.cz](mailto:obchod@gomobil.cz) (když GoMobil je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy, Reklamačního řádu či OS pravidel týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamace či speciální kontakty pro ohlašování závad a kontaktování zákaznické podpory dle čl. 12 těchto Podmínek) nejsou ujednáním čl. 13.1 dotčena, Zákazník: adresa (dům s č.p. nebo č.e. a obec) sdělená Zákazníkem při uzavírání Smlouvy, email sdělený Zákazníkem při uzavírání Smlouvy (když Zákazník je oprávněn sdělit GoMobil změnu těchto údajů, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem, není GoMobil povinen na změnu reflektovat).

GoMobil je oprávněn Zákazníka kontaktovat či Zákazníkovi doručovat osobně, telefonicky, prostřednictvím provozovatele poštovních služeb - dále jen „pošta“ (např. Česká pošta), provozovatele přepravních služeb (např. PPL, apod.), elektronickou poštou, SMS či MMS, do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil, faxem či jinak. S obsahem zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil je Zákazník povinen se pravidelně seznamovat, když doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil má ve smyslu čl. 13.2. db) těchto Podmínek účinky nejpозději patnáctý den po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil. Pokud hodlá Zákazník používat SIM kartu v zařízení neumožňujícím přijímat SMS či MMS je povinen toto předem GoMobilu sdělit.

## VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB GoMobil s účinností od 1.3. 2014

**13.2. (Doba doručení)** Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenou příslušné smluvní straně taktéž:

- a) při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem:
  - aa) kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo
  - ab) kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky
- b) při doručování poštou nebo přepravní službou dnem:
  - ba) uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo
  - bb) marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla.
  - bc) dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.
- c) při doručování faxem nebo elektronickou poštou, SMS či MMS okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílacím přístrojem, přičemž:
  - ca) byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9. hodin následující pracovní den,
  - cb) byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni.
- d) do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil:
  - da) dnem, kdy se Zákazník do svého zákaznického účtu v Samoobsluze GoMobil poprvé přihlásil poté, co došlo k doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil
  - db) patnáctým dnem po doručení zprávy do zákaznického účtu Zákazníka v Samoobsluze GoMobil

**13.3. (Jiné prostředky dokládající doručení a zákonné domněnky a fikce doručení)** Ustanoveními čl. 13.2. těchto Podmínek nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně či jinak učiněného projevu druhé smluvní straně ani ustanovení zákona na jejichž základě by byla zásilka považována za dříve doručenou na základě domněnky či fikce doručení zásilky (kdy např. podle § 573 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. platí, že se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání).

**13.4. (Změna doručovacích adres)** Vyše v čl. 13.1. těchto Podmínek uvedené doručovací adresy mohou být měněny jednostranným písemným oznámením příslušné smluvní strany s tím, že takováto změna se stane vůči ostatním smluvním stranám účinnou desátým pracovním dnem po doručení takového oznámení příslušné smluvní straně (nebude-li však oznámení změny učiněno Zákazníkem písemně s úředně ověřeným podpisem, není GoMobil povinen na takto oznámenou změnu reflektovat). Pokud neučiní smluvní strana oznámení o změně doručovací adresy, není oprávněna namítat, že si na dříve uváděné doručovací adrese již zásilky nepřebírá, když účinky doručení ve smyslu čl. 13.2 jsou tak na dříve uváděné doručovací adrese zachovány.

## 14. Závěrečná ustanovení

**14.1. (Vyloučení možnosti Zákazníka provádět změny v návrhu Smlouvy)** GoMobil s ohledem na počet Zákazníků a nutnost jednotné správy Smluv předem odmítá, že by byl Zákazník oprávněn v návrhu Smlouvy (včetně Podmínek, Ceníku, Reklamačního řádu či OS pravidel či jakýchkoliv jiných dokumentů či ujednání, jež jsou součástí Smlouvy) činit jakékoliv změny či doplnění (když není ani oprávněn odkázat na jakékoliv jiné obchodní podmínky). Výjimkou je pouze vyplnění údajů Zákazníkem, jejich vyplnění Smlouva předpokládá (např. osobní údaje Zákazníka).

**14.2. (Vyloučení možnosti Zákazníka činit potvrzení o obsahu Smlouvy, jež by mělo vliv na obsah Smlouvy)** GoMobil také předem ve smyslu § 1757 občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. vylučuje, aby jakékoliv potvrzení Zákazníka zasláné případně Zákazníkem po uzavření Smlouvy, mělo jakýkoliv vliv na ujednaný obsah již uzavřené Smlouvy.

**14.3. (Působnost českého práva, včetně zákona o elektronických komunikacích)** Všechny právní vztahy smluvních stran, které vznikly na základě Smlouvy či v souvislosti s poskytováním Služeb na jejím základě, se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem. Smluvní vztah vzniklý dle této smlouvy se řídí též zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění, a podmínkami stanovenými v osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 1237/3 ze dne 15. 10. 2012, č.j. ČTÚ-219 547/2012-633.

**14.4. (Kodexy chování)** GoMobil není členem organizací, které by vydávaly zvláštní kodexy chování a jednání pro své členy, ani není jinými kodexy chování či jednání jinak vázán.

**14.5. (Dohled Českého telekomunikačního úřadu)** Činnost GoMobilu při poskytování služeb elektronických komunikací podléhá dohledu Českého telekomunikačního úřadu.

**14.6. (Datum účinnosti těchto Podmínek)** Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 1.3. 2014.

V Českých Budějovicích dne 31.1.2014

Jménem TERMS, a.s.  
představenstvo