

Všeobecné obchodní podmínky poskytování telekomunikačních služeb

1. Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen jako „zákon o elektronických komunikacích“) ve znění pozdějších předpisů a upravují smluvní podmínky služeb poskytovaných společností STARNET Telekomunikace, s.r.o., se sídlem Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, IČO 01793217 (dále i jen jako „VOP“)

2. Definice pojmů

Pokud z následujícího znění VOP nevyplývá jinak, rozumí se:

2.1. „Poskytovatelem“ obchodní STARNET Telekomunikace, s.r.o., se sídlem Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, IČO 01793217.

2.2. „Službou“ –

- a) Telefon - telefonní služba, která umožňuje běžné odchozí hovory a přijímání telefonních hovorů a zahrnuje rovněž bezplatná tísňová volání;
- b) Data - služba přenosu dat a přístupu k síti internet
- c) Zprávy - služba krátkých textových zpráv (SMS) a služba multimediálních zpráv (MMS).

3. Rozsah poskytované Služby

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Vám Služby v souladu s platnými právními předpisy a Smlouvou a Vy se je takto zavazujete užívat. Jste povinen/povinna se vždy seznámit s aktuálními VOP a dalšími dokumenty, o kterých Vás Poskytovatel v souvislosti s nimi informuje. Služby je Zákazník oprávněn užívat pouze prostřednictvím koncových zařízení schválených pro užití v České republice a k účelu, který je v souladu s platnými právními předpisy (bližší informace viz např. <https://www.ctu.cz/vyhledavaci-databaze/vyhledavani-v-seznamu-schvalenych-zarizeni/vyhledavani>).

4. Uzavření smlouvy

4.1. Služba je poskytována na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. Smlouvu je možné uzavřít zejména prostředky komunikace na dálku (zejména elektronickou poštou nebo prostřednictvím internetových stránek nebo prostřednictvím internetových stránek nebo prostřednictvím telefonu, pokud Poskytovatel nestanoví jinak (např. s ohledem na množství účastnických SIM karet registrovaných na jednoho Zákazníka).

4.2. Máte-li ze zákona o elektronických komunikacích právo na poskytnutí informací o smlouvě a službách před uzavřením smlouvy, pak, je-li to technicky možné, je obdržíte před jejím uzavřením od Poskytovatele. Konkrétní nastavení smlouvy je obsaženo v jejím shrnutí, které společně s VOP a platným Ceníkem služeb tvoří nedílnou součást smlouvy. Předmluvní informace spolu se shrnutím smlouvy jsou poskytovány ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a v souladu s dalšími platnými právními předpisy. Předmluvní informace jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele. Není-li technicky možné Vám informace dle tohoto odstavce zaslat před vlastním uzavřením smlouvy, je smlouva účinná prvním využitím Služby.

- 4.3.** Shrnutí smlouvy s odkazem na předmluvní informace může být zasíláno prostřednictvím SMS či Zákazníkem poskytnutého e-mailu; v případě paušálních Služeb prostřednictvím e-mailu uvedeného ve smlouvě či jiné smluvní dokumentaci.
- 4.4.** V případě Smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávku Služeb, kterou obdrží od Poskytovatele (tj. kterou obdrží od Poskytovatele Zákazník na základě předchozí žádosti Zákazníka o uzavření Smlouvy, když takovýmto zasláním Poskytovatel vyjadřuje souhlas s žádostí Zákazníka o uzavření Smlouvy) na svoji emailovou adresu.
- 4.5.** Je taktéž možný postup, kdy Zákazník vyplní formulář, kde uvede jeho základní představu ohledně obsahu Služby, o jejíž poskytování by měl zájem (který však ještě není návrhem na uzavření Smlouvy) a následně bude kontaktován ze strany Poskytovatel za účelem upřesnění požadavků Zákazníka a případného uzavření Smlouvy.
- 4.6.** V případě smlouvy uzavírané telefonicky sdělí Poskytovatel Zákazníkovi, jež je spotřebitelem nebo podnikající fyzická osoba, na začátku hovoru základní údaje o sobě a účel hovoru a dále mu pak v rámci telefonního hovoru sdělí minimálně telefonní číslo pro kontakt na Poskytovatele nebo adresu pro doručování elektronické pošty pro Poskytovatele; označení nabízené Služby a popis jejich hlavních vlastností; cenu Služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní a poplatků; údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být Smlouva uzavřena na dobu určitou; údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu, je-li vyžadována; v případě, že se jedná o Smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude Smlouva strany zavazovat. Ostatní údaje, jež jsou obsahem Smlouvy, pak Poskytovatel sdělí Zákazníkovi, jež je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, v textové podobě bezodkladně po uzavření Smlouvy nebo její změny. Lhůta pro odstoupení spotřebitele od Smlouvy nebo její změny uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání nebo při použití prostředků komunikace na dálku začíná běžet dnem následujícím po dni předání těchto informací.
- 4.7.** Poskytovatel je oprávněn pro účely doložení uzavření Smlouvy archivovat telefonickou nahrávku o komunikaci se Zákazníkem i všechny logy z internetových stránek Poskytovatele o uzavření Smlouvy.
- 4.8.** Dojde-li k jakékoliv změně v údajích uvedených v návrhu smlouvy či ve Smlouvě, jsou smluvní strany povinny tuto změnu oznámit druhé smluvní straně do 7 kalendářních dnů poté, co nastala. V případě, že tak neučiní, nese Poskytovatel, resp. Zákazník, odpovědnost za jakoukoliv škodu vzniklou v souvislosti s neprovedením takového oznámení druhou smluvní stranou.
- 4.9.** Zákazník může požádat o využívání Služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele. V takovém případě je Zákazník povinen uvést platný identifikační kód – ověřovací kód účastníka pro přenesení telefonního čísla vydaný opouštěným poskytovatelem („OKU“) – a den, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. Poskytovatel nejpozději následující pracovní den předá opouštěnému poskytovateli žádost Zákazníka o přenesení telefonního čísla a informuje Zákazníka o dni, ke kterému má přenos telefonního čísla proběhnout. K přenosu telefonního čísla Zákazníka dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla.
- 4.10.** Zákazník také může požádat o využívání Služeb na telefonním čísle, které má být přeneseno od jiného poskytovatele, a uvést jako platný identifikační kód číslo výpovědi opouštěného poskytovatele („ČVOP“). V takovém případě Poskytovatel nejpozději následující pracovní den po uzavření Smlouvy se Zákazníkem předá opouštěnému poskytovateli žádost Zákazníka o přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla Zákazníka dojde počátkem třetího pracovního dne ode dne předání žádosti Zákazníka o přenesení telefonního čísla opouštěnému poskytovateli, nebude-li sjednán pozdější den přenesení čísla.
- 4.11.** Přerušování poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací v den aktivace telefonního čísla u

Poskytovatele nesmí být delší než 6 hodin. Přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace s centrem tísňové komunikace na tísňových číslech bude po tuto dobu zachován.

4.12. Pokud Zákazník poskytne Poskytovateli kód OKU nebo ČVOP později než čtvrtý pracovní den před skončením smluvního vztahu s opouštěným poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování služeb na přenášeném telefonním čísle.

4.13. Zákazník má právo na paušální náhradu, pokud

i) dojde k přenesení telefonního čísla se zpožděním nebo

ii) dojde ke zneužití přenosu v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele nebo opouštěného poskytovatele služby nebo

iii) dojde k nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace.

Výše náhrady se řídí platnou právní úpravou.

5. Změna smlouvy

5.1. Zákazník je oprávněn požádat Poskytovatele o změnu Smlouvy. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že změna Smlouvy uzavřené v písemné formě může být učiněna taktéž ústně, pomocí prostředků komunikace na dálku, prostřednictvím internetu či telefonicky. Poskytovatel může v odůvodněných případech požadovat podání žádosti o změnu Smlouvy pouze v písemné podobě.

5.2. V případě splnění všech podmínek pro provedení změny Smlouvy a bude-li to technicky možné, Poskytovatel změnu provede nejpozději od počátku Zúčtovacího období nejbližšího následujícího od okamžiku, kdy byl Poskytovateli doručen návrh Zákazníka na změnu.

5.3. Nebudou-li splněny všechny podmínky pro provedení změny Smlouvy, Poskytovatel Zákazníka informuje o podmínkách, při jejichž splnění může být návrh na změnu přijat, případně bude návrh na změnu Smlouvy odmítnut. Důvodem pro odmítnutí takového návrhu může být zejména existence dluhu, či požadavek na změnu v průběhu výpovědní lhůty.

5.4. Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu jednostranně měnit, doplňovat a rušit jednotlivé dokumenty tvořící Smlouvu při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo na trhu poskytování služeb elektronických komunikací, jakož i z důvodu změny obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel uveřejní nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti změny Smlouvy informace o této změně v Kontaktních místech a na webové stránce www.cez.cz a informuje Zákazníka o uveřejnění informací o změnách Smlouvy, a to např. prostřednictvím vyúčtování Služeb, v Internetové samoobsluze ČEZ ON-LINE nebo zasláním SMS zprávy nebo e-mailu. V případě, že Zákazníkovi vznikne dle platné právní úpravy právo Smlouvu bez sankce ukončit, informuje Poskytovatel Zákazníka o změně Smlouvy a o možnosti Smlouvu ukončit.

5.5. Poskytovatel je oprávněn měnit Smlouvu v částech týkajících se těchto oblastí smluvních ujednání:

a) ceny Služeb,

b) způsob a podmínky vyúčtování Služeb,

c) způsob, rozsah, parametry a podmínky poskytování Služeb,

d) způsob a podmínky plateb za Služby,

e) rozsah práv a povinností Poskytovatele a Zákazníka,

- f) způsob a podmínky uplatnění a vyřízení reklamace vyúčtování či kvality Služeb,
- g) změny Služby,
- h) odpovědnost za škodu,
- i) doba trvání Smlouvy a podmínky výše úhrad a způsob ukončení Smlouvy,
- j) způsob doručování Zákazníkovi,
- k) výhrady ve vztahu k právním předpisům,
- m) ujednání upravená právními předpisy či rozhodnutím soudu či správního orgánu,
- n) zpracování osobních údajů,
- o) rozsah možných jednostranných změn Smlouvy či Služby ze strany Poskytovatele a způsob jejich oznámení Zákazníkovi včetně oznámení možnosti odstoupení od Smlouvy.

6. Ukončení smlouvy

6.1. Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, výpovědí, odstoupením nebo smrtí Zákazníka, resp. nezahájením využívání Služby či neprovedením aktivace SIM karty dle těchto VOP.

6.2. Ukončení ze strany Poskytovatele

Poskytovatel může ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů, která počíná běžet ode dne následujícího po doručení výpovědi Zákazníkovi. Smlouva může být vypovězena zejména v následujících případech:

- a) Zákazník úmyslně uvedl ve vztahu k Poskytovateli nesprávné nebo neúplné osobní údaje,
- b) Zákazník soustavně platil opožděně nebo soustavně neplatil cenu za Služby, ačkoliv byl Poskytovatelem na nezaplacení prokazatelně upozorněn. Soustavným opožděným placením se pro účely tohoto ustanovení rozumí zaplacení nejméně dvou po sobě jdoucích vyúčtování po lhůtě splatnosti. Soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování Služeb,
- c) Nevyužije-li Zákazník zpoplatněnou Službu ve lhůtě 13 měsíců od uzavření Smlouvy nebo po dobu 3 po sobě jdoucích Zúčtovacích období během trvání Smlouvy.

Výpověď se pokládá za doručenou též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení Zákazník nedozvěděl, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď vrátila Poskytovateli, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

Současně s odesláním výpovědi je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi omezit nebo přerušit poskytování Služeb.

6.3. Ukončení ze strany Zákazníka

- a) Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou písemnou výpovědí s výpovědní dobou 30 dnů.

Tato doba počíná běžet následující den po doručení výpovědi Zákazníka Poskytovateli.

b) Zákazník je oprávněn přenést své telefonní číslo k jinému poskytovateli služeb elektronických komunikací.

i) V případě, že Zákazník uvede přejímajícímu poskytovateli služby ověřovací kód účastníka vydaný Poskytovatelem, k přenesení telefonního čísla dojde třetí pracovní den poté, kdy Poskytovatel obdrží žádost o přenesení telefonního čísla od přejímajícího poskytovatele, nebude-li požadován pozdější den přenesení telefonního čísla. Den, kdy proběhne přenos telefonního čísla, je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

ii) V případě, že Zákazník vypoví Smlouvu z důvodu přenesení telefonního čísla, obdrží od Poskytovatele ČVOP, který může využít k přenesení telefonního čísla. K přenesení telefonního čísla dojde třetí pracovní den poté, co Poskytovatel obdrží žádost o přenesení telefonního čísla od přejímajícího poskytovatele, nebude-li požadován pozdější den přenesení telefonního čísla. Den, kdy proběhne přenos telefonního čísla, je zároveň dnem ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem.

Pokud Zákazník požádá přejímajícího poskytovatele o přenesení telefonního čísla později než čtvrtý pracovní den před ukončením Smlouvy, k přenesení telefonního čísla dojde, ale není zaručeno nepřetržité poskytování Služeb na přenášeném telefonním čísle (den, kdy proběhne přenos telefonního čísla Zákazníka, není v takovém případě dnem ukončení Smlouvy).

Poskytovatel je povinen zajistit, aby Zákazník, jehož závazek ze Smlouvy skončil výpovědí ze strany Zákazníka, si mohl přenést telefonní číslo k jinému poskytovateli po dobu nejméně 1 měsíce ode dne zániku závazku ze Smlouvy, pokud se tohoto práva výslovně nevzdá.

V případě selhání procesu přenesení telefonního čísla Poskytovatel telefonní číslo a Službu Zákazníkovi znovu aktivuje, a to za stejných podmínek sjednaných s ním ve Smlouvě a až do doby, kdy dojde k úspěšnému přenesení telefonního čísla a aktivaci služeb přejímajícího poskytovatele služby.

c) Zákazník má v případě jednostranné změny Smlouvy ze strany Poskytovatele právo bezplatně vypovědět závazek ze Smlouvy, aniž by mu vznikly jakékoliv další náklady, ke dni nabytí účinnosti takové změny, jestliže nové podmínky nebude akceptovat. Zákazník nemá toto právo v případě, že i) navrhované změny jsou pro něj výhradně přínosné, ii) navrhované změny jsou čistě administrativní povahy a s neutrálními dopady, iii) Smlouva byla změněna na základě změny právní úpravy nebo iv) ke změně Smlouvy došlo na základě rozhodnutí ČTÚ.

d) Zákazník má právo vypovědět závazek ze Smlouvy v případě narušení poskytování jiné Služby než služby přístupu k internetu významnou trvajícím nebo často se opakující odchylkou od plnění uvedeného ve Smlouvě.

Výpověď Smlouvy podle písm. a), b), c) nebo d) tohoto ustanovení musí Zákazník učinit v listinné nebo elektronické podobě. V listinné podobě musí být výpověď nebo ukončení adresováno na adresu sídla Poskytovatele či doručeno na provozovnu Poskytovatele.

6.4. Ukončení Smlouvy ze strany Zákazníka v souladu s odst. 3 tohoto článku není spojeno se žádnými dodatečnými náklady ani sankcemi. Tím však není jakkoliv dotčeno právo Poskytovatele požadovat úhradu jakýchkoliv závazků Zákazníka, které vznikly do dne ukončení Smlouvy.

7. Práva a povinnosti smluvních stran

7.1. Poskytovatel se zavazuje zejména:

a) poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby požadavky Zákazníka byly uspokojovány v souladu se Smlouvou a s obecně závaznými právními předpisy.

b) zřídit (aktivovat) Službu v co nejkratší lhůtě, ve které je to s přihlédnutím k technickým, obchodním a

procesním podmínkám možné,

c) umožnit Zákazníkovi podávání Reklamací a bezplatné hlášení poruch poskytovaných Služeb; Poskytovatel si pro takové případy vyhrazuje právo ověřit, zda původ závady není v Telekomunikačním koncovém zařízení Zákazníka.

7.2. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z dalších ustanovení těchto VOP oprávněn zejména:

a) požadovat od Zákazníka složení zálohy, popř. poskytnutí jiného typu zajištění, na jakékoliv poskytované či Zákazníkem požadované Služby a použít je k hrazení cen poskytnutých Služeb, zejména pokud má důvodné podezření, že Zákazník zneužívá Služby, nebude řádně hradit vyúčtování či umožňuje třetí osobě zneužívání Služeb,

b) pro poskytování Služeb stanovit limity, zejména finanční, které se budou zpravidla vztahovat ke stanovenému časovému období (např. den, Zúčtovací období apod.),

c) požadovat při kontaktu se Zákazníkem jeho identifikaci podle podmínek stanovených Poskytovatelem v zájmu ochrany Zákazníka. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako se Zákazníkem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Zákazníka,

d) ověřit zákonnými způsoby důvěryhodnost Navrhovatele nebo Zákazníka a jeho schopnost plnit své závazky, s čímž Zákazník podpisem návrhu smlouvy nebo Smlouvy souhlasí,

e) změnit uživatelské jméno, IP adresu nebo personalizované bezpečnostní přístupové kódy Zákazníka z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Zákazníka.

O takové změně bude Poskytovatel Zákazníka informovat co nejdříve, a bude-li to technicky možné, Poskytovatel sdělí Zákazníkovi změnu nejpozději do 5 kalendářních dnů před jejím provedením,

f) zavést dodatečné způsoby ochrany Služeb, pokud má Poskytovatel za to, že zavedení takové ochrany je vhodné,

g) zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby, požadovat po Zákazníkovi úhradu nákladů spojených s vymáháním pohledávek a jejich příslušenství za Zákazníkem, který je v prodlení s úhradou ceny za poskytnuté Služby, a to ve výši uvedené v Ceníku.

7.3. Uskutečňuje-li Zákazník, popřípadě uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je Poskytovatel povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit přístup Telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována, k veřejné komunikační síti. Centrum tísňové komunikace může dočasně odmítnout komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím Telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace. O opětovném umožnění přístupu Telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne ČTÚ na žádost Zákazníka, přihlédne přitom k závažnosti jednání, zejména ke způsobu, rozsahu a následkům zlomyslného volání a jiné zlomyslné komunikace. Zlomyslným voláním nebo jinou zlomyslnou komunikací na tísňová čísla se rozumí volání nebo jiná komunikace na tato čísla za jiným účelem, než je oznámení událostí v případech, kdy je ohrožen život, zdraví, majetek nebo veřejný pořádek.

7.4. Poskytovatel je povinen bezplatně předávat dotčeným Zákazníkům v určité územní oblasti veřejné výstrahy týkající se bezprostředně hrozících nebo nastalých mimořádných událostí, krizových situací a jiných závažných událostí ohrožujících život a zdraví osob, a to alespoň prostřednictvím zaslání zpráv SMS.

Pravidla pro aktivaci systému a rozsah předávaných informací stanoví platná právní úprava.

7.5. Zákazník je oprávněn zejména:

- a) užívat Služby, které mu byly zřízeny, v rozsahu a způsobem odpovídajícím podmínkám dohodnutým ve Smlouvě,
- b) požadovat na základě uzavřené Smlouvy zřízení, změny nastavení a zrušení konkrétních Služeb v souladu s touto Smlouvou, požádat o vypnutí hlasového oznámení o volání na přenesené telefonní číslo,
- c) obracet se na Poskytovatele se svými hlášeními poruch a Reklamací,
- d) bezplatně ohlašovat poruchy Služeb písemně nebo telefonicky na Kontaktní místa. Poskytovatel je oprávněn požadovat v odůvodněných případech písemné potvrzení telefonicky ohlášené poruchy,
- e) požádat Poskytovatele o sdělení informací o Službách poskytovaných Zákazníkovi, o jejich nastavení, výši dlužné částky Zákazníka a dalších informací potřebných k úhradě Vyúčtování či informací o údajích týkajících se konkrétních uskutečněných spojení apod.

Poskytovatel sdělí takové informace pouze v případě, že Zákazník nebo jeho zástupce splní podmínky identifikace stanovené ze strany Poskytovatele pro poskytování takových informací,

- f) využívat Síť v souvislosti s poskytováním a využíváním Služeb.

7.6. Zákazník se zavazuje zejména:

- a) neprovádět změny na jakýchkoliv zařízeních Síť a do těchto zařízení nezasahovat,
- b) užívat Služeb pouze způsobem, který je v souladu se Smlouvou a s pokyny Poskytovatele a který nemůže negativně ovlivnit provoz Síť či jakékoliv jejich části nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
- c) neumožnit užití Služeb třetí osobě jako Uživateli za úplaty a nevydávat Služby Poskytovatele za služby jiného subjektu. Zákazník je povinen nahradit Poskytovateli v plném rozsahu případné škody, které by v případě porušení této povinnosti vznikly,
- d) užívat Služeb pouze prostřednictvím Telekomunikačních koncových zařízení, popř. jiných zařízení splňujících technické požadavky pro provoz v sítích v České republice,
- e) neužívat SIM kartu v zařízeních, která umožňují propojování sítí a hovorů (GSM brány), nezneužívat poskytované Služby na hromadné zaslání nevyžádaných SMS zpráv, MMS, e-mailových zpráv či jiné nevyžádané komunikace,
- f) řádně a včas platit za poskytnuté Služby v souladu s VOP, a to včetně cen za užití Služby třetích stran a za platební transakce,
- g) řídit se pokyny Poskytovatele a dostavit se na písemnou výzvu Poskytovatele ze závažných důvodů souvisejících s poskytováním Služeb osobně k projednání věci,
- h) nezasahovat do softwaru SIM karty či jej nekopírovat,
- i) seznámit třetí osobu, které umožní využití Služby (Uživatele), s podmínkami Smlouvy a jinými důležitými informacemi vydanými Poskytovatelem a týkajícími se Služeb. Zákazník odpovídá za jednání této osoby při využívání Služeb ve stejném rozsahu, jako kdyby jednal sám.

8. Cena, vyúčtování, platební podmínky, sankce

- 8.1.** Ceny za poskytnuté Služby jsou účtovány dle platného Ceníku. Tyto ceny je Zákazník povinen řádně a včas hradit. Ceníky Poskytovatele obsahující platné cenové podmínky a ceny za Služby jsou k dispozici v Kontaktních místech a na internetových stránkách Poskytovatele. Ceny za Služby jsou účtovány ode dne Zahájení poskytování Služeb. Pravidelné (paušální) měsíční poplatky jsou účtovány ode dne aktivace Služeb.
- 8.2.** Vždy po skončení měsíčního Zúčtovacího období bude Zákazníkovi vystavena výzva k úhradě obsahující vyúčtování. Po jeho úhradě bude Zákazníkovi vystaveno konečné Vyúčtování, které bude mít náležitosti daňového/účetního dokladu. Vyúčtování obsahuje cenu poskytnutých Služeb a případně jiné částky, na jejichž zaplacení má Poskytovatel nárok (např. zálohy či smluvní pokuty). Pokud nebude dohodnuto jinak, Vyúčtování bude vystaveno v elektronické podobě a odesláno na e-mailovou adresu sdělenou Zákazníkem nebo vystaveno v samoobsluze Poskytovatele.
- 8.3.** Vyúčtování bude Zákazníkovi doručeno bezprostředně po jeho vystavení, obvykle nejpozději do 14 dnů ode dne ukončení příslušného Zúčtovacího období. Nedoručení Vyúčtování nemá vliv na povinnost Zákazníka řádně a včas uhradit ceny za poskytnuté Služby.
- 8.4.** Poskytovatel zajistí na žádost Zákazníka podrobný rozpis cen za skutečně vyčerpané Služby, pokud je má podle zákona o elektronických komunikacích k dispozici, a to za úplatu podle Ceníku.
- 8.5.** Zákazník uhradí vyúčtovanou částku dle Vyúčtování nejpozději do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů od vystavení Vyúčtování. Platba se dle volby Zákazníka provede bankovním převodem z bankovního účtu plátce na číslo účtu Poskytovatele nebo inkasem z účtu Zákazníka. V případě platby inkasem z účtu Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn vyúčtovanou částku inkasovat kdykoliv po vystavení Vyúčtování. Vyúčtování je uhrazeno okamžikem připsání příslušné částky označené variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování na bankovní účet Poskytovatele. Nebude-li platba řádně označena variabilním symbolem uvedeným ve Vyúčtování, považuje se platba za uhrazenou až okamžikem, kdy budou Poskytovateli sděleny údaje umožňující jednoznačnou identifikaci platby. V případě prodlení s úhradou Vyúčtování je Poskytovatel oprávněn uplatňovat po Zákazníkovi vedle dlužné jistiny též úhradu úroku z prodlení ve výši stanovené obecně závazným právním předpisem. Poskytovatel má nárok na případnou náhradu škody v rozsahu, jenž není kryt úroky z prodlení.
- 8.6.** V případě, že Zákazník nezaplatí Vyúčtování ve lhůtě jeho splatnosti, Poskytovatel Zákazníka prokazatelně upozorní a stanoví náhradní lhůtu plnění, přičemž za prokazatelné upozornění o nezaplacení ceny je považována také SMS nebo e-mail. Náhradní lhůta nebude kratší než 1 týden ode dne dodání upozornění. Případné náklady takového upozornění jdou k tíži Zákazníka. Pokud Zákazník v uvedeném termínu nezjedná nápravu, Poskytovatel má právo omezit poskytování Služeb s výjimkou uskutečňování volání na čísla tísňového volání.

9. Reklamacce

- 9.1.** Poskytovatel odpovídá za to, že Vyúčtování bylo provedeno v souladu se Smlouvou a že bylo provedeno v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.2.** Zákazník může uplatnit Reklamaci vystaveného Vyúčtování nebo kterékoliv poskytnuté Služby ve lhůtě 2 měsíců od doručení Vyúčtování, respektive od poskytnutí Služby, a to ve formě a způsobem stanovenými v tomto článku. Po uplynutí této lhůty právo reklamovat vystavené Vyúčtování nebo Službu zaniká. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby Vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn Reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamacce nemá odkladný účinek ve vztahu k povinnosti uhradit Vyúčtování do dne splatnosti uvedeného v tomto Vyúčtování.

- 9.3.** V případě, že Zákazník nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací, je oprávněn do jednoho měsíce od vyřízení Reklamací uplatnit námitky proti vyřízení Reklamací u ČTÚ.
- 9.4.** Zákazník je oprávněn Reklamací uplatnit písemně formou listinné zásilky doručené na adresu sídla Poskytovatele, a to při dodržení následujícího postupu specifikovaného v dalších odstavcích tohoto článku.
- 9.5.** Bez ohledu na způsob uplatnění Reklamací Zákazník při Reklamací vždy uvádí své osobní údaje – jméno, příjmení, adresu (resp. název / obchodní firmu, sídlo / místo podnikání a IČO), používané telefonní číslo, k němuž se Reklamací vztahuje, přesný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění Reklamací, včetně případné dokumentace, jakož i další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení Reklamací. V případě Reklamací Vyúčtování uvede Zákazník rovněž identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu.
- 9.6.** Je-li Reklamací činěna v zastoupení Zákazníka, je zmocněnec povinen doložit zastoupení Zákazníka úředně ověřenou písemnou plnou mocí.
- 9.7.** V souladu s požadavky právních předpisů vydá Poskytovatel Zákazníkovi písemné potvrzení o přijetí Reklamací.
- 9.8.** Poskytovatel je povinen vyřídit Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamací vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Oznámení o vyřízení Reklamací musí být Zákazníkovi prokazatelným způsobem doručeno. Bude-li na základě Reklamací zjištěno, že cena za Službu byla vyúčtována v neprospěch Zákazníka, je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamací, dle okolností buď formou vrácení přeplatku na účet Zákazníka na základě dobropisu vystaveného Poskytovatelem, nebo formou převedení přeplatku do dalšího Zúčtovacího období.
- 9.9.** Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec, pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu.
- 9.10.** Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, je Zákazník oprávněn v souladu s platnými právními předpisy podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamací nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku v souladu s platnými právními předpisy zanikne.
- 9.11.** Vady datových služeb (internetu v mobilu) a odpovědnost za ně:

Vadou datové služby se rozumí změna v poklesu výkonu rychlosti stahování či odesílání pod 25 % inzerované rychlosti, a to po souvislou dobu delší než 40 minut (velká trvající odchylka) nebo během jedné hodiny alespoň pětkrát po souvislou dobu delší než 2 minuty (velká opakující se odchylka).

Velké odchylky od inzerované rychlosti stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k internetu. To se projeví zhoršením kvality videa ve vysokém rozlišení, delší dobou odezvy, pozdější aktualizací či delší dobou stahování nebo odesílání dat v aplikacích a službách, které využívají internet, a v nejhorším případě až nefunkčnosti takových aplikací a služeb.

Pro zjišťování výkonu datové služby a jejích vad je rozhodné měření mezi telekomunikačním koncovým zařízením a přístupovým bodem k síti Internet, a to na transportní vrstvě TCP/IP modelu. Pokud Zákazník zjistí aktuální změnu výkonu datové služby, která by mohla zakládat její vadu, má právo podat Reklamací kvality datové služby, a to do 2 měsíců ode dne výskytu vady.

9.12. V případě, že Poskytovatel v rámci šetření Reklamace shledá Reklamaci oprávněnou, vadu odstraní, je-li odstranitelná, a do jednoho měsíce od vyřízení Reklamace vrátí Zákazníkovi částky zaplacené za reklamované datové služby. V případě, že je vada neodstranitelná, mají Zákazník i Poskytovatel právo odstoupit od Smlouvy, pokud prokazatelně doručí oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy nejpozději do 30 dnů od doručení oznámení o vyřízení Reklamace Zákazníkovi. Smlouva zanikne doručením oznámení o odstoupení druhé straně Smlouvy.

10. Omezení přerušování poskytování služeb

10.1. Poskytovatel je oprávněn omezit či přerušit poskytování Služeb v následujících případech:

a) Zákazník neuhradil řádně a včas Vyúčtování, a to ani v náhradní stanovené lhůtě,

b) vznikne-li podezření, že Zákazník uzavřel Smlouvu na základě nepravdivých údajů nebo že zneužívá Služby,

c) dochází-li k podstatnému porušování podmínek Smlouvy Zákazníkem (zejména uskutečňuje-li zlomyslnou či obtěžující komunikaci, používá-li neschválená telekomunikační zařízení či jinak ohrožuje provoz Sítí, rozesílá-li nevyžádané či reklamní zprávy atp.),

d) nejsou-li Zákazníkem splněny podmínky nezbytné pro to, aby Zákazníkovi mohly být poskytovány Služby,

e) dojde-li k neobvykle vysokému provozu, nebo k neobvyklému typu provozu (např. hovory do exotických destinací nebo na audiotextová čísla, ačkoliv k takovým hovorům v minulosti v takovém objemu nedocházelo); o této skutečnosti bude Zákazník Poskytovatelem informován (SMS zprávou či jiným vhodným způsobem),

f) nastanou-li závažné technické nebo provozní důvody, zejména hrozí-li nebo dojde-li k závažnému narušení bezpečnosti a integrity Sítí z důvodů poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení, zejména vlivem velkých provozních havárií nebo živelních pohrom,

g) nastane-li krizový stav, zejména branná pohotovost státu, živelní pohroma nebo ohrožení bezpečnosti státu,

h) na základě zákona (např. dle § 99 zákona o elektronických komunikacích) nebo z rozhodnutí soudního či správního orgánu,

i) nedojde-li ze strany Zákazníka ve třech po sobě jdoucích Zúčtovacích obdobích k čerpání placených Služeb.

10.2. Přerušování nebo odepření poskytování Služby bude omezeno pouze na dobu nezbytně nutnou, a bude-li to technicky možné, bude mít Zákazník zachován přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na tísňová čísla s centrem tísňové komunikace.

10.3. Uskutečňuje-li Zákazník, popřípadě Uživatel, zlomyslná volání nebo jinou zlomyslnou komunikaci na tísňová čísla, je podnikatel, v jehož síti byla tato komunikace započata, povinen na žádost subjektu, který provozuje centrum tísňové komunikace, znemožnit ve své síti přístup Telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého je tato komunikace uskutečňována, s výjimkou veřejných telefonních automatů, k veřejné komunikační síti. Taková žádost musí být učiněna v elektronické podobě. Centrum tísňové komunikace může dočasně odmítnout komunikaci uskutečňovanou prostřednictvím telekomunikačního koncového zařízení, ze kterého bylo uskutečňováno opakované zlomyslné volání nebo jiná zlomyslná komunikace.

10.4. O opětovném umožnění přístupu telekomunikačního koncového zařízení k veřejné komunikační síti rozhodne ČTÚ na žádost dotčeného účastníka. Při rozhodování ČTÚ přihledne k závažnosti jednání, zejména ke způsobu, rozsahu a následkům zlomyslného volání a jiné zlomyslné komunikace.

10.5. Právo Poskytovatele na zaplacení dlužných cen za poskytnuté Služby, stejně jako právo na úhradu pravidelného měsíčního poplatku ve smyslu příslušných ustanovení Ceníku, není omezením Služeb dotčeno. Oprávnění Zákazníka reklamovat nedodání Služby není tímto dotčeno.

11. Zpracování osobních, lokalizačních a provozních údajů

11.1. Poskytovatel zpracovává identifikační a kontaktní údaje Zákazníka a některé další údaje, které mu Zákazník poskytl v souvislosti s uzavřením Smlouvy, aby mohl plnit své povinnosti ze Smlouvy a povinnosti uložené právními předpisy a chránit své oprávněné zájmy. Tyto údaje Poskytovatel zpracovává pro účely uzavření Smlouvy, poskytování plnění dle Smlouvy, k ukončení Smlouvy a uplatňování práv ze Smlouvy. Poskytovatel je dále oprávněn zpracovávat osobní údaje, je-li to nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu, například je-li potřeba subjekt údajů lokalizovat v případě krizové situace, pro identifikaci zneužívání Sítí nebo Služeb (zneužíváním Sítí a Služeb se rozumí opakované prodlení se zaplacením ceny podle § 64 zákona o elektronických komunikacích nebo uskutečnění zlomyslné nebo obtěžující komunikace) nebo pro přístup k tísňovým službám prostřednictvím tísňové komunikace na tísňová čísla s centrem tísňové komunikace.

11.2. Poskytovatel vede databázi obsahující osobní údaje a zpracovává provozní a lokalizační údaje Zákazníků. Tyto údaje získal Poskytovatel v souvislosti s uzavřením Smlouvy, přímým kontaktem se Zákazníkem nebo od třetích osob či z veřejně dostupných zdrojů a zpracovává je manuálně nebo automatizovanými prostředky.

11.3. Osobními údaji Zákazníka (subjektu údajů) se rozumí údaje, na základě kterých je možné Zákazníka identifikovat. Zejména se pak jedná o jméno, příjmení, titul, adresu trvalého pobytu, korespondenční adresu, datum narození, rodné číslo, věk, pohlaví, údaje z předložených dokladů, údaje o platbách a platební morálce, telefonní a e-mailové spojení, identifikační číslo Zákazníka, bankovní spojení a jiné údaje získané o Zákazníkovi v souladu se zákonem.

11.4. Provozními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané pro potřeby přenosu zprávy sítí elektronických komunikací nebo pro účtování Služeb. Zejména se pak jedná o volající a volané číslo, časový údaj začátku a konce spojení, druh poskytnuté Služby, cenu poskytnuté Služby, typ přístupu k internetu, identifikaci koncového zařízení, IMEI, konfigurační údaje a způsob a objem využívání Služeb.

11.5. Lokalizačními údaji se rozumí jakékoliv údaje zpracovávané v Sítích nebo Službou, které určují zeměpisnou polohu Telekomunikačního koncového zařízení Uživatele Služby. Zejména se pak jedná o identifikaci koncového bodu sítě, ke kterému je Telekomunikační koncové zařízení připojeno.

11.6. Poskytovatel je povinen technicky a organizačně zajistit důvěrnost zpráv a s nimi spojených Provozních a Lokalizačních údajů, které se přenášejí prostřednictvím Služeb. Zejména nepřipustí odposlech, ukládání zpráv ani jiné druhy zachycení nebo sledování zpráv a s nimi spojených údajů osobami jinými, než jsou Zákazníci, bez souhlasu dotčených Zákazníků, pokud zákon nestanoví jinak. To nebrání technickému ukládání údajů, které je nezbytné pro přenos zpráv, aniž by byla dotčena zásada důvěrnosti.

11.7. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje po dobu trvání Smlouvy a následně 5 let po jejím skončení, a to z důvodu oprávněných zájmů Poskytovatele nebo jako podklad pro případ reklamačního, soudního či správního řízení. Poskytovatel je dále oprávněn uchovávat Osobní údaje obsažené v daňových a účetních dokladech po dobu 11 let od skončení daného účetního období. Poskytovatel je povinen uchovávat Provozní údaje Služby poskytnuté Zákazníkovi do doby rozhodnutí sporu o Reklamaci Poskytovatelem nebo ČTÚ podle § 129 odst. 3 zákona o elektronických komunikacích nebo do konce doby, během níž může být

Vyúčtování ceny nebo poskytnutí Služby právně napadeno nebo úhrada vymáhána.

- 11.8.** Poskytovatel je povinen na žádost osoby, která poskytuje veřejně dostupné informační služby o číslech nebo poskytuje účastnické seznamy, jí předat Osobní a identifikační údaje Zákazníků, kteří s uveřejněním vyslovili souhlas, a to v rozsahu, v jakém tyto Zákazníci dali souhlas s uveřejněním.
- 11.9.** Zákazník má vždy možnost stanovit, které Osobní, příp. identifikační údaje z následujícího rozsahu: jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě pseudonym, adresa bydliště, telefonní číslo a adresa elektronické pošty, u podnikající fyzické osoby se Osobní údaje doplňují o adresu sídla podnikání, u právnické osoby jsou identifikačními údaji obchodní firma nebo název právnické osoby, adresa sídla, popřípadě adresa sídla organizační složky, adresa a telefonní číslo provozovny a adresa elektronické pošty, mají být uvedeny ve veřejném seznamu.
- 11.10.** Účastnický seznam může být k dispozici veřejnosti přímo nebo prostřednictvím informačních služeb Poskytovatele nebo třetí strany. Zákazníci mají možnost údaje v něm uvedené kdykoliv ověřovat a žádat jejich opravu a odstranění.
- 11.11.** Poskytovatel u předávaných údajů vždy uvede, zda Zákazník výslovně uvedl, že si přeje být kontaktován za účelem marketingu. Není-li v účastnickém seznamu tato informace uvedena nebo v něm nejsou uvedeny žádné osobní a identifikační údaje Zákazníka anebo tyto údaje nebyly předány, má se za to, že si Zákazník kontakt za účelem marketingu nepřeje. Účelem účastnického seznamu je zpravidla vyhledávání podrobného kontaktu o osobě na základě jejího jména, případně podle nezbytného minimálního množství dalších identifikačních prvků. Na základě smlouvy lze v seznamu uveřejnit i další údaje Zákazníka. Osobní a identifikační údaje o Zákaznících, kteří k jejich uveřejnění nedali souhlas, nesmí být uveřejněny. Neuveřejnění, oprava, ověření a odstraňování Osobních nebo identifikačních údajů z účastnického seznamu je pro dotčeného Zákazníka bezplatné.
- 11.12.** Poskytovatel a ostatní podnikatelé zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací si mohou vzájemně předávat data související s poskytováním Služeb (údaje o účastnících spojení), pro zajištění propojení sítí a přístupu k nim, ke vzájemnému vyúčtování a k identifikaci zneužívání sítě a Služeb.
- 11.13.** Za účelem zaznamenání projevu vůle Zákazníka a jeho následné prokazatelnosti a za účelem bezpečnosti a hodnocení objektivitu a kvality poskytnuté Služby může Poskytovatel zaznamenávat komunikaci Zákazníka na Zákaznické lince Poskytovatele s jeho zaměstnanci a jinými oprávněnými zástupci Poskytovatele.
- 11.14.** V případě jakékoliv změny Osobních údajů je Zákazník povinen takovou změnu Poskytovateli neprodleně oznámit.
- 11.15.** Více informací o zpracování Osobních údajů Poskytovatelem včetně práv Zákazníků je uvedeno na webových stránkách Poskytovatele.

12. Ostatní ustanovení

- 12.1.** Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v souladu se Smlouvou a obecně závaznými právními předpisy v kvalitě, kterou umožňují technické, provozní a kapacitní možnosti Sítě. Služby lze využívat tam, kde je dostupný signál Sítě.
- 12.2.** Poskytovatel není odpovědný za škodu, která Zákazníkovi vznikne v důsledku omezení, přerušení či neposkytnutí Služby či poskytnutím Služby pouze v omezeném rozsahu. Dále Poskytovatel neodpovídá za škodu, k jejímuž vzniku došlo v důsledku výpadků Sítě, poruchy Sítě nebo provádění údržby, opravy nebo jiné technické úpravy Sítě, a dále za škodu vzniklou v důsledku zneužití Služby Zákazníkem nebo třetí

osobou.

12.3. Zákazník odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli v důsledku:

- a) porušení ustanovení Smlouvy nebo porušení platného právního předpisu Zákazníkem a také Uživatelem (třetí osobou), neprokáže-li Zákazník opak,
- b) použití telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení, které ruší provoz Sítě,
- c) neoprávněného zásahu do koncového bodu Sítě, SIM karty, telekomunikačního koncového zařízení nebo jiného zařízení,
- d) použití GSM brány Zákazníkem při užívání Služeb.

13. Služby třetích stran a mobilní platby

13.1. Zákazník je oprávněn v souvislosti se Službami využívat Sítě k uskutečňování plateb vyjmenovaných v ustanovení § 3 odst. 3 písm. e) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOPS“), které nejsou platebními službami dle tohoto zákona (dále jen „Platby“). Platby lze prostřednictvím Sítě využívat zadáním příkazů k provedení převodů peněžních prostředků na platební účty partnerských subjektů, které mají s Poskytovatelem uzavřenu smlouvu o vedení takových účtů (dále jen „Třetí strany“). Pokud Smlouva (včetně VP a Ceníku) používá pojem Služby, vztahuje se tento pojem i na poskytování Plateb, ledaže je z okolností zřejmé, že se příslušné ustanovení na Platby nevztahuje. <http://www.platmobilem.cz/pro-verejnost/zprostredkovatele-mobilnich-plateb>. Aktuální podmínky čerpání Služeb třetích stran jsou popsány v příslušném Kodexu dané služby uvedeném na <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb>. Na vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Zákazníka v souvislosti s využíváním Plateb se použijí ustanovení Smlouvy, VOP a Ceníku.

13.2. Platbami je Zákazník oprávněn hradit cenu za zboží nebo služby nabízené Třetími stranami, popř. osobami zmocněnými či jinak oprávněnými Třetími stranami.

13.3. Podmínkou pro využívání Plateb Zákazníkem je existence uzavřené Smlouvy. Platebním prostředkem pro uskutečňování Plateb je SIM karta Zákazníka, jejímž prostřednictvím využívá Služby, nebo jiný soubor postupů určený pro konkrétní Platbu specifikovaný v podmínkách dané služby. Ukončení Smlouvy kteroukoliv ze stran má automaticky za následek ukončení smlouvy o poskytování Plateb.

13.4. Informace o cenách a dalších parametrech Plateb jsou uvedeny v Ceníku.

13.5. Platební transakce je Zákazníkem provedena zadáním příkazu. Umožnilli Zákazník zadat příkaz k provedení platební transakce jiné osobě, platí, že s provedením takové platební transakce souhlasí. Povinností Poskytovatele je zajistit připsání peněžních prostředků na účet Třetí strany.

13.6. Poskytovatel v Ceníku stanoví finanční limity pro provádění Plateb platné pro den a pro Zúčtovací období. Pakliže bude stanovený limit překročen, Poskytovatel Platbu odmítne.

13.7. Zákazník má právo vypovědět smlouvu o poskytování Plateb, a to kdykoliv během platnosti Smlouvy, a ukončit tak poskytování Plateb ze strany Poskytovatele. Výpověď učiněnou analogicky dle čl. V odst. 3 těchto VP počíná běžet výpovědní lhůta 30 dnů ode dne doručení výpovědi.

13.8. Zákazník je povinen jím používané platební prostředky chránit proti ztrátě, odcizení a zneužití. Do okamžiku, kdy Zákazník oznámí Poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku, je provedení platební transakce považováno za odsouhlasené Zákazníkem. V případě, že má Zákazník důvodné podezření na odcizení, ztrátu či zneužití platebního prostředku používaného pro

provedení platebních transakcí, je povinen tuto skutečnost bezodkladně nahlásit Poskytovateli. Na základě takového ohlášení bude zablokováno provádění platebních transakcí.

13.9. Zákazník je povinen uhradit cenu Platby a cenu zboží nebo služby poskytovaných Třetí stranou podle podmínek Smlouvy a speciálních podmínek stanovených Třetí stranou. Vyúčtování Plateb bude obsaženo ve Vyúčtování, které je Zákazníkovi vystavováno v souladu s těmito VOP.

13.10. Poskytovatel odpovídá:

- za neprovedení platební transakce zadané v souvislosti s využitím Plateb, na jejíž provedení má Zákazník nárok, popř. za její vadné provedení, s výjimkou případů způsobených technickým problémem, jehož původ leží mimo sféru vlivu Poskytovatele,

- za neautorizované provedení Plateb.

13.11. Poskytovatel odpovídá za nesprávně provedenou Platbu příslušné Třetí straně.

13.12. Poskytovatel neodpovídá za vady zboží či služeb Třetích stran zaplacených prostřednictvím Platby. Nároky z těchto vad je Zákazník oprávněn uplatnit přímo u příslušné Třetí strany.

13.13. Zákazník odpovídá za Platby realizované prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo v případě zneužití platebního prostředku tehdy, když nezajistil ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků, ve výši stanovené ZoPS.

14. Rozhodné právo a řešení sporů

14.1. Smlouva a veškeré závazkové vztahy vyplývající ze Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.

14.2. Pro rozhodování sporů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, popř. Uživatelem, vyplývajících ze Smlouvy je příslušný ČTÚ, popř. obecný soud České republiky. Místně příslušným soudem pro soudní řízení vedené proti zahraniční osobě je obecný soud Poskytovatele. Česká národní banka je orgánem dohledu pro poskytování platebních služeb dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. Ohledně sporů týkajících se platebních služeb lze podat také návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

14.3. Je-li Zákazník spotřebitelem ve smyslu platných právních předpisů, je též možné případné spory vyplývající ze Smlouvy mimosoudně řešit před ČTÚ, Sokolovská 219, Praha 9, poštovní adresa: ČTÚ, poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025, www.ctu.cz. Případné spory týkající se platebních služeb je možné řešit mimosoudně před finančním arbitrem, Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

15. Závěrečná ustanovení

15.1. Ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení Smlouvy, a to až do úplného vypořádání všech práv a nároků plynoucích ze Smlouvy.

15.2. V případě, že by kterékoliv ustanovení Smlouvy (včetně VOP a Ceníku) bylo shledáno jako neplatné, neúčinné a/nebo nevykonatelné, zůstává platnost, účinnost a/nebo vykonatelnost ostatních ustanovení Smlouvy (včetně VOP a Ceníku) nedotčena. V tomto případě nastupuje namísto neplatného, neúčinného či nevykonatelného ustanovení takové ustanovení, které se svým účelem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému či nevykonatelnému ustanovení.

15.3. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. února 2022.

15.4. Tyto VOP nabývají účinnosti dnem 1. února 2022 a nahrazují dosud platné VOP.

STARNET Telekomunikace, s.r.o., se sídlem Ant. Barcala 1446/26a, České Budějovice 2, IČO 01793217
(dále i jen jako „VOP“)