

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

s účinností od 19. 3. 2016

1. Úvodní ustanovení

Všeobecné podmínky pro poskytování služeb (dále jen „Všeobecné podmínky“) stanovují a upravují práva a povinnosti smluvních stran a pravidla poskytování Služeb Poskytovatelem, kterým je společnost STARNET Telekomunikace, s.r.o., se sídlem Ant. Barcala 1446/26a, 370 05 České Budějovice 2, IČ: 01793217, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 21894 (dále jen „StarTEL“ popř. „Poskytovatel“) poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací pod označením služeb StarTEL, a Zákazníkem (dále také jen „Zákazník“ nebo „Uživatel“).

Odchylná ujednání obsažená přímo ve Smlouvě, Ceníku, Obecných specifikací služby či zvláštních pravidlech marketingové akce Poskytovatele mají přednost před obsahem těchto podmínek.

StarTEL je oprávněn poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací (veřejně dostupné telefonní služby přenosu dat) dle osvědčení Českého telekomunikačního úřadu č. 3584 ze dne 17.6.2013, č.j. ČTÚ-59 672/2013-633

2. Vznik smluvního vztahu a Služby

2.1. Služba je poskytována na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a fyzickou nebo právnickou osobou způsobilou právním úkonům.

2.2. Smlouva se uzavírá na základě objednávky žadatele o služby učiněné v písemné, elektronické, telefonické či ústní podobě. Objednávka musí obsahovat údaje žadatele. U fyzické osoby podnikatele uvede jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo nebo číslo občanského průkazu. Fyzická osoba podnikatel uvede jméno a příjmení, bydliště, rodné číslo, IČ a právnická osoba uvede obchodní firmu nebo název, sídlo, IČ, údaj o plátcovství DPH, jméno a příjmení včetně bydliště oprávněné osoby jednat jménem této právnické osoby. V případě, že objednávka neobsahuje veškeré shora uvedené údaje žadatele, je na uvážení poskytovatele, zda smlouvu uzavře. Součástí smlouvy je aktuálně platný Ceník služeb, Obecná specifikace služby a Všeobecné obchodní podmínky. Poskytovatel je oprávněn v souladu se zákonem jednostranně měnit smluvní dokumenty. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Doba trvání smlouvy počíná od okamžiku doručení SIM karty nebo okamžikem aktivace SIM karty, záleží na tom, co nastane později.

Při uzavírání Smlouvy na pobočce Poskytovatele, prostřednictvím obchodního zástupce nebo zasláním na korespondenční adresu, je žadatel povinen prokázat svoji totožnost platným průkazem. Poskytovatel je oprávněn přijmout návrh na uzavření smlouvy zájemce i jinak než podpisem smlouvy v písemné formě. Smlouva se považuje za uzavřenou též aktivací SIM karty Účastníka na základě jeho objednávky.

V případě smlouvy uzavírané v elektronické podobě je Smlouva uzavřena okamžikem, kdy Zákazník potvrdí elektronickou objednávkou služeb.

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 Poskytovatele s tím, že Zákazník obdrží jedno vyhotovení Smlouvy podepsané oběma stranami spolu s účastnickou SIM kartou. Okamžikem doručení Smlouvy podepsané oběma stranami je Smlouva uzavřena.

SIM karta je po celou dobu trvání smlouvy ve vlastnictví Poskytovatele.

Uzavřením smluvního vztahu se StarTEL a Zákazník zavazují k dodržování těchto Všeobecných Podmínek. Zákazník odpovídá Poskytovateli za škodu, která mu vznikne v důsledku uvedení nepravdivých údajů Zákazníkem.

2.3. Účastník je po dobu trvání oprávněn objednat další služby dle nabídky Poskytovatele. K objednání další služby a k případnému prodloužení doby trvání smlouvy se nevyžaduje písemná forma. Okamžikem aktivace těchto služeb je Účastník povinen za tyto služby hradit cenu dle Ceníku služeb.

2.4. Popis Služeb

2.4.1. StarTEL poskytuje Služby prostřednictvím sítě elektronických komunikací společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (dále jen síť T-Mobile) a to na území České republiky, pokud není v jednotlivých případech výslovně uvedeno jinak.

2.4.2. Dojde-li ke změně služby, potom se ceny za změněnou službu začínají účtovat dnem skutečného provedení změny Služby ze strany Poskytovatele. StarTEL poskytuje Zákazníkům následující veřejně dostupné telefonní služby a služby elektronických komunikací (dále jen „Služby“):

- uskutečňování národních volání,
- uskutečňování mezinárodních volání,
- uskutečňování volání ze zahraničí (roaming),
- služby datových přenosů
- služby přenosů krátkých textových zpráv (SMS),

F. služby přenosů multimediálních zpráv (MMS)

G. služby přenosů textových zpráv DMS, která slouží k poskytování peněžitých darů odesláním SMS na určené přístupové číslo (dále jen „DMS“).

H. 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“).

I. Případně další službu dle aktuální nabídky StarTEL.

2.4.2. Aktivace Služeb je vázaná 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, který bude určen StarTEL.

2.4.3. Zákazník má právo požádat StarTEL o přidělení nového účastnického telefonního čísla ze seznamu těchto čísel v majetku StarTEL 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 Uživatel poskytně stávající (opouštěný) operátor. ČVOP je třeba dodat StarTEL nejpozději sedm pracovních dní před plánovaným datem přenesení, aby došlo k přenesení čísla v požadovaném termínu. Tento kód má platnost 60 dní.

2.5. Blíží popis Služeb

2.5.1. 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.

2.5.2. Zákazník má právo čerpat služby poskytované třetími osobami a využívat platebních služeb, pokud Poskytovatel tyto služby zpřístupňuje, přičemž cena a čerpání takové služby se řídí sjednanými podmínkami mezi Poskytovatelem a Zákazníkem takové služby. StarTEL je oprávněn cenu za takové služby třetích osob účtovat a případně též vymáhat, jestli je k tomu oprávněn dle dohody s poskytovatelem takové služby.

2.5.3. Při poskytování roamingových Služeb zprostředkuje StarTEL Služby v zahraničí prostřednictvím partnerského operátora T-Mobile, jenž zajišťuje dostupnost Služeb v zahraničí. StarTEL provede vyúčtování za roamingové služby dle platného Ceníku.

2.5.4. StarTEL si vyhrazuje právo z bezpečnostních důvodů, z důvodů ochrany spotřebitele 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.

2.5.5. StarTEL si vyhrazuje právo vyžadovat po Zákazníkovi složení volací jistiny, která bude stanovena v takové výši, odpovídající předpokládanému čerpání služeb, jedná se zejména o služby volání v zahraničí, Premium SMS apod. StarTEL si vyhrazuje právo volací jistinu vyžadovat i v případě, že má pochybnosti o schopnosti Zákazníka platit za čerpané služby StarTEL. Volací jistina bude Zákazníkovi vrácena po 6ti po sobě jdoucích účtovacích obdobích, které byly řádně a bez prodlení uhrazeny. Nejpozději však po ukončení služeb Zákazníka a uhrazení všech závazků ze strany Zákazníka k Poskytovateli.

2.5.6. Přerušení či omezení dostupnosti Služeb

2.5.7. StarTEL je oprávněn dočasně přerušit poskytování Služeb či omezit jejich dostupnost zejména z následujících důvodů:

- jestliže Zákazník poruší podmínky Smlouvy podstatným způsobem či podstatným způsobem poruší jiné právní povinnosti, zejména jestli nezaplatí cenu dle Ceníku ve lhůtě její splatnosti, až do doby, kdy dojde ke zjednání nápravy,
- v případě Zneužití Služby či důvodného podezření na zneužití Služby,
- jestliže Zákazník nesplňuje podmínky pro čerpání Služeb či není oprávněn plnit Smlouvu,
- v případě výskytu technických závad na veřejné komunikační či telefonní síti či v případě rizika výskytu takových závad,
- dojde k vyhlášení krizového stavu či přijetí jiného opatření oprávněným orgánem veřejné moci, které bude mít za následek omezení či vyloučení dostupnosti služeb elektronických komunikací,
- v případě plánovaných technických odstávek,
- v jiných případech vyplývajících ze zákona, jiného právního předpisu či veřejnoprávního rozhodnutí.

2.5.8. Zákazníkovi nevznikají žádné nároky v případě snížení kvality Služeb z důvodů uvedených v bodu 2.5.7. těchto Podmínek.

2.5.9. 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 přerušování 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 škody či jiné újmy na své straně v souvislosti s užíváním Služeb (zejména provádět pravidelné zálohování uživatelských dat apod.). StarTEL se zavazuje učinit veškerá dostupná opatření, aby obnovil dostupnost a kvalitu Služby v co nejkratším čase.

2.5.10. V případě provádění servisních činností může dojít v některých případech k dočasnému omezení dostupnosti Služeb, o čemž však StarTEL bude vhodným způsobem informovat své Zákazníky.

2.5.11. Pokrytí mobilním signálem a dostupnost Služeb je odvislé od parametrů sítě T-Mobile a množství přístupových bodů. V případě, že v některých místech není mobilní signál dostupný, nelze to považovat za vadu poskytovaných Služeb. Zákazníkovi tak nevzniká nárok na slevu či odstoupení od Smlouvy.

2.5.12. Zákazník si je vědom skutečnosti a souhlasí, že StarTEL nenes odpovědnost za funkčnost a nastavení zařízení Zákazníka pro využívání Služeb či zařízení třetích osob, ani za chybné technické nastavení provedené Zákazníkem.

2.5.13. StarTEL je oprávněn jednostranně obměnit nebo změnit funkční nebo technickou specifikaci Služby nebo vylepšit zákaznické rozhraní pro přístup ke Službě.

2.5.14. Informace o stavu Služby, o čerpaných Službách, důležitá sdělení StarTEL a další informace související s poskytovanými Službami nalezne Zákazník v „Samoobsluze StarTEL“ na www.startel.cz.

2.5.15. StarTEL 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 StarTEL ani jiných osob tyto faktory ovlivnit a tím zaručit potřebnou kvalitu Služeb. K faktorům ovlivňujícím kvalitu a dostupnost Služeb se řadí především:

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

StarTEL 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.

2.5.16. Zákazník si je vědom toho, že může docházet k nefunkčnosti či omezení funkčnosti z důvodů nekompatibility zařízení Zákazníka s parametry sítě T-Mobile a jejího technického, hardwarového či softwarového vybavení. Zákazník je povinen se předem seznámit s parametry sítě T-Mobile a odpovídá sám za posouzení vzájemné kompatibility. Zákazník odpovídá za to, že jeho zařízení bude řádně schváleno pro použití v české republice a bude vyhovovat příslušným technickým normám a předpisům platným v České republice.

2.5.17. V případě, že má Zákazník zájem sjednat změnu poskytovaných Služeb, kontaktuje StarTEL prostřednictvím jeho kontaktních údajů a učiní návrh na změnu poskytovaných Služeb. StarTEL na základě toho návrh Zákazníka posoudí a rozhodne o něm ve lhůtě 15-ti dnů po učinění tohoto návrhu. Veškeré změny budou provedeny v souladu s podmínkami dle aktuálně platného Ceníku StarTEL. Zákazník má právo požádat o změnu Služeb maximálně jednou za účtovací období s tím, že změna bude provedena s účinností od nového účtovacího období.

3. Cena a platební podmínky

3.1. Zákazník se zavazuje platit za poskytované Služby sjednanou cenu. Cena je stanovena dle Ceníku StarTEL. Aktuální Ceník zveřejňuje StarTEL na svých internetových stránkách www.startel.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 a Ceníkem StarTEL.

3.2. Ceny za poskytované Služby se začínají účtovat ode dne aktivace Služby. Aktivací Služby je okamžik, kdy je Zákazníkovi umožněno užívání Služby a nikoli okamžik, kdy Zákazník začne Službu skutečně užívat.

3.3. StarTEL je oprávněn v případě uzavřených Smluv na dobu neurčitou jednostranně měnit cenu a platební podmínky, zejména s ohledem na změnu vstupních nákladů, ale i vzhledem ke skutečnostem jiným, 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 1 měsíce nevyhoví, platí, že tuto změnu ke dni účinnosti změny akceptuje. V případě, kdy Zákazník po oznámení změny Smlouvy do 1 měsíce vypoví a ve Smlouvě se Zákazníkem je sjednána výpovědní lhůta, která uplyne až po účinnosti změny, má Zákazník právo na poskytování Služby dle původních cenových a platebních podmínek až do uplynutí výpovědní lhůty, když Zákazník zároveň nemůže být takovýmto způsobem znevýhodněn, postižen, např. v důsledku ztráty nároku na dotované zařízení, apod., či jakkoliv sankcionován.

3.4. Jednorázové poplatky účtuje StarTEL 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 jednorázovým poplatkem poskytnuta, nebo je oprávněn jednorázové poplatky vyúčtovat kdykoliv po poskytnutí příslušné Služby spojené s 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. Pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány zpětně za předešlý měsíc, za celé měsíce se tyto poplatky účtují v poměrné části (za každý den), a to vše není – li ve Smlouvě stanoveno jinak. Vyúčtování roamingových služeb může probíhat s maximálně tříměsíčním zpožděním.

3.5. Daňový doklad vystavený StarTEL za poskytované Služby, popř. zálohový list, jsou splatné vždy k datu splatnosti uvedenému na daňovém dokladu popř. zálohovém listu. V případě, kdy jsou uvedené doklady zaslány jako poštovní zásilka, nejsou tyto zaslány doporučeně, když zásilka se považuje za doručenu 10 tím dnem po jejím odeslání, nebyla-li již doručena dříve.

3.6. Účtovaná částka se považuje za zaplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet v peněžního ústavu StarTEL, popř. jiným způsobem provedení úhrady s tím, že se vždy jedná o dluh donosný. Úhrada musí být provedena nejpozději ke dni splatnosti účtované částky, jinak je Zákazník v prodlení s placením a StarTEL má právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení a zákonného úroku z prodlení (v případě Zákazníků spotřebitelů) a v případě Zákazníků, kteří nejsou spotřebiteli, vedle uvedené smluvní pokuty taktéž smluvního úroku z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.

3.7. Zákazník bude mít bezplatně k dispozici podrobný popis účtovaných Služeb ve svém zákaznickém účtu na internetové stránce www.startel.cz. Jestliže si Zákazník objedná zaslání podrobného popisu účtovaných Služeb v listinné podobě, podléhá zaslání tohoto popisu poplatku dle platného Ceníku.

3.8. Poskytovatel je oprávněn zmocnit třetí osobu k vymáhání svých pohledávek za Uživatelem, který je v prodlení s úhradou cen za poskytnuté Služby. Uživatel se zavazuje jednat s takovou osobou jako přímo s Poskytovatelem.

4. Aktivace a podmínky poskytování Služby

4.1. 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. StarTEL provede aktivaci Služby na základě údajů, které Zákazník uvedl ve Smlouvě, a to zpravidla do 3 pracovních dnů po uzavření smlouvy. Tato lhůta je pouze orientační a její nedodržení nezakládá žádné nároky Zákazníka vůči StarTEL. 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. Při užívání Služby musí Zákazník dodržovat příslušné obecně závazné právní předpisy a instrukce StarTEL. 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. StarTEL je oprávněn kdykoliv i bez písemného upozornění přerušit poskytování Služby nebo omezit její rozsah mimo důvodů jinde sjednávaných taktéž z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní Službu nebo omezit její rozsah z důvodů poruch na síti nebo na zařízení dodávajícím vlastní Službu nebo na zařízení jiných operátorů. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně StarTEL, je StarTEL povinen zajistit odstranění závady a v odůvodněných případech též poskytnout přiměřenou slevu z ceny Služeb. StarTEL není povinen nahradit Zákazníkům škody, která jim případně vzniknou v důsledku přerušování nebo vadného poskytnutí Služby.

5. Práva a povinnosti StarTEL

5.1. StarTEL neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnost Služby nebo její části v případech, kdy k těmto poruchám, závadám nebo nefunkčnosti došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení ze strany Zákazníka nebo jiných osob.

5.2. Postup při provádění reklamace kvality Služeb či jejich dostupnosti, jakož i provedeního vyúčtování Služeb je upraven reklamačním řádem. Zákazník prohlašuje, že se s tímto reklamačním řádem seznámil.

5.3. O charakteru, rozsahu a předpokládaném termínu odstranění poruchy bude Zákazník na svou žádost informován. V případě závažných či rozsáhlých poruch je lhůta pro odstranění poruch závislá na konkrétní situaci a možnostech odstranění poruchy.

5.4. Poskytovatel je kromě oprávnění vyplývajících z uzavřené Smlouvy nebo z dalších ustanovení VOP StarTEL, a Smluvních podmínek oprávněn zejména požadovat při kontaktu s Uživatelem jeho identifikaci prostřednictvím hesla pro komunikaci uvedeného ve Smlouvě. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude Poskytovatel jednat jako s Uživatelem, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Uživatele.

6. Práva a povinnosti Zákazníka

6.1. Zákazník je povinen bezodkladně po vyzvání StarTEL 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. Zákazník se zavazuje zabezpečit účastnickou SIM kartu proti odcizení, zničení a poškození. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou na zařízeních StarTEL ode dne jejich převzetí do doby jejich předání zpět StarTEL při zrušení příslušné Služby nebo při ukončení Smlouvy.

6.3. Zákazník není oprávněn činit na technickém vybavení StarTEL jakékoliv změny, úpravy nebo opravy. Potřebu změn, oprav nebo úprav technického vybavení je Zákazník povinen písemně oznámit StarTEL.

6.4. Zákazník se zavazuje bezodkladně ohlásit StarTEL veškeré závady nebo ztrátu či poškození vzniklé na zařízeních StarTEL.

6.5. I bez předchozího oznámení Zákazníkovi je StarTEL 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.

6.6. Pokud si Zákazník opatřil technické vybavení pro poskytování telekomunikačních služeb či služeb elektronických komunikací jinak než prostřednictvím StarTEL, 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 ČTÚ. StarTEL není povinen provádět změny, opravy či úpravy technického vybavení Zákazníka.

6.7. 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:

- a. neposkytovat nebo ani neposkytnout Služby poskytnuté StarTEL třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu StarTEL.
- b. oznamovat během celého trvání smluvního vztahu:
 - i. změny kontaktního jména, a to nejpozději do 14 dnů ode dne takové změny.
 - ii. veškeré změny svých identifikačních údajů a fakturačních údajů, a to nejpozději do 14 dnů ode dne takové změny.
 - iii. neprodleně ohlásit StarTEL všechny Zákazníkovi známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování Služeb StarTEL.
- c. nevyužívat Služby způsobem, který by nepřiměřeně omezoval další Zákazníky, kteří využívají Služby StarTEL či způsobem, který by nepřiměřeně omezoval StarTEL.
- d. využívat Služby v souladu se zákony České republiky, Smlouvou, a případnými pokyny a návody StarTEL.
- e. v případě ztráty účastnické SIM karty ihned ztrátu oznámit StarTEL. Zákazník odpovídá za čerpané Služby a nese náklady na čerpané Služby až do deaktivace účastnické SIM karty, kterou se StarTEL zavazuje provést bez zbytečného odkladu od oznámení ztráty účastnické SIM karty.

6.9. Za škody způsobené odcizením, ztrátou či zneužitím účastnické SIM karty odpovídá výlučně Zákazník.

6.10. V případě ztráty účastnické SIM karty Zákazník oznámí tuto skutečnost na lince zákaznické podpory (+420 797993993).

6.11. V případě, kdy je Zákazník podnikatelem a užívá Služby v souvislosti se svojí podnikatelskou činností, je povinen neprodleně sdělit StarTEL údaj o svém IČ s tím, že StarTEL je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě porušení této povinnosti.

7. Majetek StarTEL

7.1. StarTEL 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 poskytnuté StarTEL.

7.2. Zákazník se zavazuje vrátit StarTEL do 3 dnů po ukončení Smlouvy veškeré technické vybavení, dokumenty, software atd., které mu StarTEL v souvislosti s poskytováním Služby poskytl, pokud to bude ze strany StarTEL požadováno.

8. Trvání smlouvy a ukončení Smlouvy

8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li dohodnuto jinak.

8.2. Smluvní vztah může být ukončen dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí, odstoupením od smlouvy, uplynutím doby, zánikem právnické osoby bez právního nástupce nebo jiným zákonem stanoveným způsobem.

8.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna i bez udání důvodu Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět, když výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce, který následuje po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně, není-li dohodnuto jinak.

8.4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů výslovně uvedených v jiných ustanoveních těchto Podmínek, z důvodu stanovených ve Smlouvě, ze zákonných důvodů a z dalších důležitých důvodů, za něž se považuje zejména: (I) rozhodnutí insolvenčního soudu o úpadku nebo hrozícím úpadku, druhé smluvní strany nebo zamítnutí insolvenčního návrhu pro nedostatek majetku druhé smluvní strany, (II) porušení povinnosti Zákazníka řádně a včas platit vyúčtovanou cenu za poskytnutou Službu či plnit další smluvní povinnosti, jestliže Zákazník nezjednal nápravu do 14 dnů po doručení výzvy ke splnění těchto povinností, (III) opětovné porušení smluvní povinnosti, k jejímuž plnění byl již Zákazník v minulosti StarTEL alespoň jednou vyzván (IV) stav, kdy nebude možné z důvodu technických podmínek u Zákazníka Službu aktivovat. V těchto případech je StarTEL oprávněn od Smlouvy odstoupit, aniž by na to Zákazníka předem upozornil a poskytl mu dostatečnou lhůtu k plnění. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení je účinné ke dni jeho doručení druhé smluvní straně a to s účinky až ke dni doručení, když Smlouva se tak neruší od počátku.

8.5. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího v případě, že StarTEL je v prodlení se započítáním poskytování Služby alespoň 1 měsíc ode dne, kdy mělo být poskytování Služby započato.

8.6. Je-li Zákazník v prodlení s úhradou s placením ceny za Službu delším než 7 dní a neuhradí nedoplatek ani v náhradní lhůtě stanovené v zaslaném upozornění StarTEL, když náhradní lhůta bude činit minimálně 1 týden, je StarTEL oprávněn bez dalšího pozastavit nebo přerušit poskytování Služby až do doby úplného zaplacení dlužné částky, když Služba začne být opětovně poskytována den následující po úplném uhrazení částky, s jejíž úhradou byl Zákazník v prodlení, a taktéž zároveň Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou v délce 7 dnů od doručení výpovědi Zákazníkovi. Opětovné zpřístupnění či poskytnutí Služby může být spojeno s jednorázovým poplatkem dle platného Ceníku.

8.7. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva se bez dalšího ruší (rozvazovací podmínka) okamžikem, kdy StarTEL přestane být smluvně nebo technicky způsobilým pro poskytování Služeb (zejména v důsledku zrušení smlouvy se smluvními partnery StarTEL, která je podmínkou pro poskytování Služeb).

8.8. 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. Platnost ČVOP je 60 dnů. Podmínkou pro provedení přenosu telefonního čísla z StarTEL do sítě jiného operátora (portace OUT) a vystavení ČVOP je vyrovnání všech splatných závazků Zákazníka vůči StarTEL.

8.9. Při skončení Smlouvy bez přenosu telefonního čísla od StarTEL do jiné mobilní sítě zůstává telefonní číslo u StarTEL a Zákazník na toto telefonní číslo ztrácí jakékoliv nároky ukončením Smlouvy.

8.10. Ukončením smluvního vztahu není Zákazník zbaven povinnosti zaplatit StarTEL ceny za poskytnuté Služby a jiné výkony poskytnuté až do ukončení smluvního vztahu, ani odpovědnosti za případné škody způsobené

StarTEL. Tímto také nezaničují nároky StarTEL na zaplacení neuspokojených pohledávek vzniklých v průběhu smluvního vztahu.

9. Ochrana osobních údajů

9.1. 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 užívají.

9.2. Veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, získané v souvislosti s plněním této Smlouvy, jsou považovány smluvními stranami za předmět telekomunikačního tajemství a nebudou poskytnuty třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Závazek mlčenlivosti platí i po ukončení platnosti této Smlouvy po dobu 3 let.

9.3. StarTEL a Zákazník se zavazují veškeré informace o druhé smluvní straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které získají v souvislosti s jejím plněním, používat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, těmito Všeobecnými Podmínkami a dohodou smluvních stran. Tento závazek trvá i po ukončení smluvního vztahu.

9.4. StarTEL shromažďuje a uchovává Zákazníkem zadané osobní údaje prostřednictvím elektronických nosičů v zabezpečené databázi. StarTEL chrání osobní údaje, aby tyto zabezpečil před neoprávněnými zásahy třetích osob. StarTEL však nenese odpovědnost za případné neoprávněné zásahy třetích osob, v důsledku kterých by tyto osoby neoprávněně získaly přístup k osobním údajům Zákazníků a tyto údaje případně dále zneužily.

9.5. Zákazník bere na vědomí, že StarTEL je oprávněn zpracovávat, shromažďovat a sledovat osobní údaje Zákazníka pro vlastní potřeby (tj. za účelem poskytování služeb) a pro statistické účely.

9.6. Zákazník dle zák. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, uděluje souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnutých dle Smlouvy StarTEL jako správci, za účelem identifikace Zákazníka při užívání Služby. Zákazník dále uděluje souhlas s dalším marketingovým zpracováním osobních údajů, zejména pro reklamní účely a zaslání reklamních sdělení. Souhlas se zpracováním osobních údajů je udělován na dobu 10 let, pokud neodvolá Zákazník svůj souhlas dříve. StarTEL jako správce je oprávněn pověřit třetí osobu jako zpracovatele osobních údajů.

9.7. Souhlas Zákazníka se zpracováním osobních údajů je dobrovolný. Zákazník je oprávněn kdykoli souhlas písemně odvolat. V takovém případě se na Zákazníka nebudou vztahovat ustanovení Smlouvy, která jsou podmíněná poskytnutím souhlasu.

9.8. Informace o provozních údajích

StarTEL tímto informuje Zákazníka o provozních údajích, které jsou zpracovávány, a o době, po kterou mohou být tyto údaje zpracovávány. Shromažďování a nakládání s provozními údaji se řídí podmínkami operátora mobilní sítě a platnými právními předpisy s tím, že pokud bude mít StarTEL k dispozici údaje o Zákazníkovi a jeho chování v souvislosti s užíváním Služeb, zavazuje se tyto údaje nezneužít a chránit je před vyzrazením. Údaje budou zpřístupněny pouze na základě zákona či jiného právního předpisu oprávněným osobám.

10. Odpovědnost za škodu

10.1. Zákazník a StarTEL se dohodli, že StarTEL odpovídá Zákazníkovi uživateli jen za zaviněně způsobenou škodu a že zároveň celková předvídatelná škoda, která může Zákazníkovi vzniknout v souvislosti se Smlouvou a/nebo využíváním Služeb, činí maximálně částku 50.000,- Kč. Ujednáním předcházející věty nejsou dotčena případná zákonná či jiná smluvní ustanovení, která by stanovila odpovědnost StarTEL za škodu v menším rozsahu, když ujednání předcházející věty odpovědnost StarTEL za škodu limituje, avšak nesměřuje k jejímu rozšíření nad zákonný rámec.

10.2. StarTEL se zavazuje oznámit Zákazníkovi případně plánované technické odstávky alespoň 72 hodin předem formou oznámení uveřejněného na www.startel.cz.

10.3. Zákazník nesmí využívat Služby takovým způsobem, který by vedl k porušení práva StarTEL, práva jiných Zákazníků či obecně třetích osob, nebo by mohl zapříčinit znevýhodnění ostatních Zákazníků při využívání Služeb. Zákazník nesmí používat své zařízení takovým způsobem, kterým by získal neoprávněně 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.

10.4. 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 StarTEL (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.

10.5. Zákazník odpovídá za veškerou úmyslnou i neúmyslnou škodu způsobenou při užívání poskytnuté Služby. StarTEL je oprávněn žádat po Zákazníkovi náhradu škody způsobené Zákazníkem včetně ušlého zisku. Náhradou škody se rozumí zejména čas vynaložený StarTEL pro odstranění závadného stavu, vzniklého neoprávněným nebo neodborným užíváním Služeb Zákazníkem, dále škoda vzniklá třetím osobám a zejména ostatním Zákazníkům, škoda vzniklá omezením dostupnosti Služeb či škoda vzniklá na technických prostředcích StarTEL atd.

11. Řešení sporů, rozhodné právo

11.1. Smluvní strany učiní vše pro to, aby veškeré spory, které mezi nimi v souvislosti s plněním této Smlouvy vzniknou, byly vyřešeny smírnou cestou. Spory v obchodních věcech, náležející do pravomoci soudů, u nichž nebude nalezeno smírné řešení, bude rozhodovat věcně příslušný soud v místě sídla StarTEL. Ostatní spory bude rozhodovat dle zákona věcně a místně příslušný soud.

11.2. 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

12.1. Poruchy na technickém vybavení, které Zákazníkovi poskytli StarTEL, je Zákazník oprávněn oznámit ústně či písemně (též elektronickou poštou) na adrese STARNET Telekomunikace, s.r.o., Ant. Barcala 1446/26a, 37005 České Budějovice 2, nebo na telefonním čísle – Technická podpora: +420797993993, případně na e-mailové adrese: podpora@startel.cz (když StarTEL je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit), a je oprávněn tyto oznámit i případným dalším způsobem oznámení dle reklamačního řádu, pokud další způsob oznámení reklamační řád umožňuje.

12.2. StarTEL se zavazuje poskytovat Zákazníkům zákaznickou podporu, v rámci které StarTEL poskytuje Zákazníkům pomoc při řešení problémů s využíváním, s využíváním Služeb a s aktivací Služeb. Příslušné údaje o zákaznické podpoře (kontaktní údaje, pracovní doba podpory) jsou uvedeny v reklamačním řádu a na www.startel.cz.

13. Doručování a komunikace

13.1. Doručovacími adresami pro korespondenci (dále také jen „doručovací adresy“) jsou následující adresy: StarTEL: adresa společnosti STARNET Telekomunikace, s.r.o. Ant. Barcala 1446/26a, 37005 České Budějovice 2, email obchod@startel.cz (kdy StarTEL je oprávněn tyto kontaktní údaje jednostranně změnit), 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 StarTEL změnu emailového spojení, avšak nebude-li oznámení změny učiněno písemně s úředně ověřeným podpisem, není StarTEL povinen na změnu reflektovat). Jiná ustanovení těchto Podmínek, Smlouvy či reklamačního řádu týkající se oznámení a úkonů činěných ve speciálních upravených případech (např. reklamací) nejsou ujednáním čl. 13.1 dotčena.

13.2. Jakákoli korespondence učiněná na základě této Smlouvy se považuje za řádně doručenu příslušné smluvní straně taktéž:

- při osobním doručování, příp. doručování kurýrem, dnem: kdy příjemce zásilku skutečně přijal, nebo kdy příjemcem bylo odepřeno převzetí zásilky
- při doručování poštou dnem: uvedeným na doručence vrácené poštou jako den převzetí, nebo marného uplynutí lhůty pro převzetí uložené zásilky, a to i pokud by se druhá smluvní strana o takové zásilce nedozvěděla. Dnem vyznačeným jako datum, kdy příjemce odepřel převzetí zásilky.
- při doručování faxem nebo elektronickou poštou okamžikem, kdy odesílatel obdržel potvrzení o úplném přenosu zprávy, vydané odesílatcím přístrojem, přičemž: byla-li zpráva přenesena po 16. hodině, má se za to, že byla doručena v 9. hodin následující pracovní den, byla-li zpráva přenesena v den, který není pracovním dnem, má se za to, že byla doručena v nejbližším následujícím pracovním dni. Ustanoveními čl. 13.2 nejsou nijak dotčeny jiné prostředky, kterými lze prokázat doručení písemně učiněného projevu druhé smluvní straně.

13.4. Výše v čl. 13.1 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. 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.

13.5. StarTEL je oprávněn informovat Zákazníka o produktech týkajících se Služeb a jiných činnostech StarTEL či jeho smluvních partnerů e-mailem nebo jiným vhodným způsobem, přičemž takové informace se nepovažují za nevyžádaná obchodní sdělení (spam).

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Právní vztahy při poskytování Služeb se řídí Smlouvou, těmito Podmínkami, případnými zvláštními podmínkami vztahujícími se k jednotlivým druhům Služeb, zákony a dalšími právními předpisy. Ujednání Smlouvy má přednost před obsahem těchto Podmínek. Ujednání případných zvláštních podmínek vztahujících se k jednotlivým druhům Služeb má přednost před obsahem těchto Podmínek.

14.2. 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. 3584 ze dne 17.6.2013, č.j. ČTÚ-59 672/2013-633.

14.3. V případě, kdy je Zákazník spotřebitelem, vztahují se na smluvní vztah mezi StarTEL a Zákazníkem ustanovení o spotřebitelských smlouvách dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a tato ustanovení mají přednost před úpravou v těchto Podmínkách.

14.4. Smluvní strany se dohodly, že s účinností zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, se bude smluvní vztah dle této Smlouvy a práva a povinnosti vznikat dle této Smlouvy řídit ustanoveními tohoto zákona.

14.5. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dne 19. 3. 2016.